



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Modelo de Gestión para el Mejoramiento del área Sistema
Integrado de Gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios – MBA

AUTORA:

Br. Sara Betty, Olivares Rodriguez

ASESOR:

Dr. Noel, Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA - PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): OLIVARES RODRIGUEZ, SARA BETTY

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios - MBA, ha sustentado la tesis titulada:

MODELO DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL ÁREA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE MSP INTER CONSULTING SAC, 2018

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 2:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Firma: [Handwritten Signature]

SECRETARIO: Dra. Rosalynn Ornella Flores Castañeda

Firma: [Handwritten Signature]

VOCAL: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma: [Handwritten Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

[Dotted lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Mejorar estilo de redacción APP

[Dotted lines for recommendations]

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por su infinita bondad, mis padres quienes me inculcaron valores, a mis hermanos, sobrinos por su apoyo constante en esta lucha de superación.

Agradecimiento

A la escuela de la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos a través de sus docentes todos los conocimientos y valores como investigador en temas de administración de negocios.

De igual manera agradecer a mi asesor el Dr. Noel Alcas Zapata por su visión crítica y apoyo brindado en esta nueva etapa formativa y crucial de mi carrera profesional y personal, agradecer también a mi madre por su apoyo y gran ejemplo de fortaleza.

Declaración de Autoría

Yo, **Sara Betty Olivares Rodriguez**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios MBA, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Modelo de Gestión para el Mejoramiento del área Sistema Integrado de Gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018" presentada, en 170 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:


He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 29 de enero del 2019



Sara Betty Olivares Rodriguez

DNI: 48255574

Presentación

Señor presidente


Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Modelo de Gestión para el Mejoramiento del área Sistema Integrado de Gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Administración de Negocios.

Espero que mis modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la Administración de negocios en especial en los aspectos relacionados con Propuesta de modelo para mejoramiento en el área sistema integrado de gestión de la empresa M&P Inter Consulting SAC, Magdalena – 2018.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.



Sara Betty Olivares Rodríguez.

Índice

Páginas preliminares	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación del estudio	31
1.6 Hipótesis	32
1.7 Objetivos	33
II. Método	34
2.1 Diseño de investigación	35
2.2 Variables, operacionalización	36
2.3 Población y muestra	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5 Métodos de análisis de datos	39
2.6 Aspectos éticos	40
III. Resultados	41
IV. Discusión	54
V. Conclusiones	61
VI. Recomendaciones	63
VII. Referencias	65

Anexos	Pág.
Anexo 1 Artículo científico	70
Anexo 2 Matriz de consistencia	96
Anexo 3 Instrumento	99
Anexo 4 Validez de instrumentos	100
Anexo 5 Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	121
Anexo 6 Base de datos	122
Anexo 7 Programa modelo de gestión	131
Anexo 8 Prints de resultados	167

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Proceso de implementación del modelo de gestión para el mejoramiento del área sistema integrado de gestión	20
Tabla 2	Operacionalización de la variable sistema integrado de gestión	37
Tabla 3	Resultados del análisis de confiabilidad	39
Tabla 4	Rangos del sistema integrado de gestión	46
Tabla 5	Resultados de la prueba de hipótesis del sistema integrado de gestión	47
Tabla 6	Rangos de la estandarización de procesos	48
Tabla 7	Resultados de la prueba de hipótesis de la estandarización de procesos	49
Tabla 8	Rangos del control de riesgo	50
Tabla 9	Resultados de la prueba de hipótesis del control de riesgo	51
Tabla 10	Rangos de la mejora continua	52
Tabla 11	Resultados de la prueba de hipótesis de la mejora continua	53

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Flujograma del proceso de implementación del modelo de gestión para el mejoramiento del área sistema integrado de gestión	21
Figura 2 Media de la variable sistema integrado de gestión	42
Figura 3 Media de la dimensión estandarización de procesos	43
Figura 4 Media de la dimensión control de riesgo	44
Figura 5 Media de la dimensión mejora continua	45

Resumen

El objetivo principal de este estudio fue identificar la situación en la que se encuentra la empresa y de esta manera, diseñar e implementar un modelo de gestión para el mejoramiento del área del sistema integrado de gestión conformado por 50 consultores, la que se demostró a través del desarrollo de implementación que le permitió la mejora y prosperidad en el desempeño y competitividad del área.

Para la ejecución de esta proposición de modelo de Gestión se aplicó el estudio de la norma ISO 9001:2015, el enfoque de investigación es cuantitativo, nivel pre experimental explicativo, diseño experimental, muestra de 50 consultores, la técnica es la entrevista y el instrumento para la recolección de datos la ficha de observación, con una validez de contenido, teniendo pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems, que identificaron los problemas en el área sistema integrado de gestión, la confiabilidad, en la prueba piloto la ficha de observación se trabajó con 20 consultores antes de la aplicación del modelo para la mejora mostrando los resultados de la variable sistema integrado de gestión, donde las dimensiones control de riesgo con 0.585 y mejora continua con 0.642 presentan confiabilidad moderada; y la dimensión estandarización de procesos con 0.750 tiene alta confiabilidad, al respecto la variable tiene muy alta confiabilidad, es así que el instrumento que mide la variable es confiable.

Finalmente, se explica como conclusión general el efecto del modelo de gestión al área sistema integrado de gestión ha sido aplicado satisfactoriamente, mostrando un cambio positivo y apropiado para mantener el modelo de gestión.

Palabras claves: implementar, modelo de gestión, sistema integrado de gestión, mejoramiento, ISO.

Abstract

The main objective of this study was to identify the situation in which the company is located and, in this way, to design and implement a management model for the improvement of the area of the integrated management system made up of 50 consultants, which was demonstrated through of the implementation development that allowed the improvement and prosperity in the performance and competitiveness of the area.

For the execution of this proposal of management model was applied the study of the ISO 9001: 2015 standard, the research approach is quantitative, explanatory pre-experimental level, experimental design, sample of 50 consultants, the technique is the interview and the instrument for the collection of data the observation file, with a content validity, having relevance, relevance and clarity of each of the items, which identified the problems in the integrated management system area, the reliability, in the pilot test the file of observation we worked with 20 consultants before applying the model for improvement showing the results of the variable integrated management system, where the dimensions of risk control with 0.585 and continuous improvement with 0.642 show moderate reliability; and the process standardization dimension with 0.750 has high reliability, in this respect the variable has very high reliability, so the instrument that measures the variable is reliable.

Finally, as a general conclusion, the effect of the management model on the integrated management system area has been satisfactorily applied, showing a positive and appropriate change to maintain the management model.

Keywords: implement, management model, integrated management system, improvement, ISO.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

El rubro de la consultoría a nivel mundial ha crecido de forma gigantesca siendo aplicada en organizaciones para un funcionamiento adecuado, eficiente y rentable, demostrando procesos consistentes y su mejora continua orientadas a la satisfacción del cliente, comprometidos todos los sectores como la construcción, gas, petróleo y la minería, siendo así el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y entre otras normas actualmente acaudalados, lo que Crosby (1979), en su libro la calidad no cuesta, es definida como “la consumación de particularidades o requerimientos, previniendo errores y llegar a lograr un estándar definido acerca del desempeño de cero defectos”, esto se refiere fundamentalmente a la orientación y concientización a aplicar un sistema de gestión en la organización y salgan bien las cosas desde el inicio y evitar errores en los procesos.

Hoy en día en el ámbito nacional las empresas se han sensibilizado y han tomado conciencia para implementar dentro de las mismas un sistema de gestión de calidad, para sus mayores beneficios y lograr la diferenciación brindando valor agregado en cuanto a la competencia del mercado, demostrando un grado de control en sus procesos, es así que Benavides y Quintana (2003) dicen que “el efecto del crecimiento de la producción y propagación de mercados condujo a la adopción del aseguramiento de calidad, bajo esta perspectiva cobra una condición productiva, incluyendo acciones un plan estratégico”, esto se comprende a que toda la responsabilidad se encuentra en todas las áreas, departamentos de la organización, los cuales trabajan en conjunto con un mismo fin, que ayudará a la planificación, control y medición de la calidad; sin embargo, una implementación no solo se aplica para las grandes empresas de producción o servicios, sino también a las Mypes de diferentes sectores, inclusive de aquellas que conforman tres empleados, puesto que Benavides, e tal (2003) nos dicen que “la calidad total implica cambiar las actividades de las empresas, lo que como meta especifica la realización de la calidad estratégicamente, generando actos competentes”, esto se refiere a que el enfoque es caracterizado por dirigirse particularmente al agrado de

los consumidores y personas atraídas, lo que están conformadas en todos aquellos procesos de la organización.

Cabe recalcar que el mercado es cada vez más exigente de solicitar el cumplimiento de una certificación de calidad, es así que, para formar parte de la cadena de abastecimiento las exigencias son mayores, lo cual no titubearán en analizar alternativas y opciones para cumplir con los requisitos de implementación y de certificación; es así que Guerra y Meizoso (2012) afirman que “la gestión de calidad total es un proceso extenso, programado, constituido propuesto a mejorar todos los procesos satisfaciendo requerimientos de los clientes, internamente y externamente de la organización”, lo que quieren decir que la necesidad en centrada en ejecutar, en conjunto e intervención de los colaboradores comprometidos y el apoyo liderado por la gerencia, orientándose a la meta de la calidad, percepción amplia, clara, fundamental y emprendedora.

El implementar un SIG, conlleva muchos beneficios, ya que la norma es una herramienta primordial que los líderes y representantes aplican para obtener un beneficio mayor en los departamentos y áreas que se observan con un desempeño bajo según los requisitos de la norma, sin embargo, hay beneficios palpables que brindan mayor satisfacción del cliente y soluciones congruentes, como las organizaciones de diferentes rubros que han encontrado a través de los años.

Es así que, M&P Inter Consulting SAC, es una empresa franquiciadora de Intedya siendo su casa matriz en España, una empresa que trabaja en el Perú hace más de 5 años siendo su línea de negocio, la consultoría, auditoría y formación, dirigida a pequeñas, medianas y grandes empresas tanto públicas como privadas. M&P Inter Consulting SAC se constituye el 09 de Setiembre del 2014, siendo los accionistas las señoras Mónica Tatiana Huertas Dorrego y Paola Paredes Escalante.

En cuanto a los objetivos de la empresa, ha ido creciendo y requiere un personal capacitado con conocimientos, habilidades, competencias, actitudes y comportamientos necesarios para afrontar al mercado y los problemas que se presenten; remediándolo con eficacia y beneficiando a la organización.

Puesto que, se ha observado problemas en el área de sistema integrado de gestión de la empresa, donde no se maneja una estandarización de procesos alineados, la cual se respete y se pueda controlar a través de un control de riesgo, teniendo como resultado una mejora, ello requiere y necesita el área sistema

integrado de gestión y se observará a través de la propuesta de modelo de implementación del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2015, la cual mejorará el área; en este sentido contar con personal altamente capacitado, con estrategias que mantengan a la organización a la vanguardia y competitiva, brindando un servicio de implementación, eficiente y de calidad para los clientes, generando más rentabilidad en sus resultados.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Ferreira (2016), en su estudio “Sistema de Gestión de la innovación en el subsector hotelero: una herramienta para el mejoramiento continuo. Una aproximación al tema”, alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, experimental, corte transversal y correlacional, población 60 trabajadores, concluyó que “la competitividad empresarial y su productividad vienen determinadas por las estrategias que aplica, de ahí la importancia de fomentar la capacidad de innovar y de implementar nuevos sistemas de gestión empresarial, sino también a los procesos de toma de decisiones”.

Morantes (2013) “Modelo de gestión para la educación superior a distancia”, alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño experimental, población 200 trabajadores, muestra 50, concluyó que “la gestión de calidad, en el contexto nacional, el MEN estableció el carácter estratégico de la existencia e implementación de instituciones con educación superior dentro de la política revolución educativa (MEN, 2007)”.

Gómez (2013) en su estudio “Mejoramiento de la recepción en una empresa de colchones utilizando simulación y diseño de experimentos”, tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel pre experimental diseño experimental, población 30 trabajadores, concluyó que “la simulación discreta y diseño experimental aplicados en el mejoramiento de operaciones y recursos de la gestión de almacenes no solo son un enfoque de investigación, sino herramientas que permiten aumentar capacidades de modelamiento y apoyo a la toma decisiones”.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Meléndez (2017), “Propuesta de Calidad en una Industria Pesquera según la norma ISO 9001:2015 – Lima”, alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, No experimental, corte transversal y correlacional, población 100 trabajadores, concluyó que “con este nuevo enfoque basado en procesos se incrementará la productividad, ya que los procesos claves estarán mejor organizados y estandarizados, lo que conlleva a una disminución en el tiempo de operaciones”.

Ramos (2017), en su estudio “Mejora del Sistema de Gestión Ohsas en la pesquera Austral Group S.A.A Coishco”, la investigación descriptiva, no experimental transversal, población 192, concluyó que “la mejora continua es un elemento clave en las organizaciones que contribuye al rendimiento y productividad en forma significativa, el cual indica un cumplimiento de su Sistema de Gestión con los alcances, documentaciones y procedimientos que demandan las normas”.

Vargas (2016), estudio “Propuesta de calidad para recursos propios en las instituciones educativas públicas”, enfoque mixto, estudio holístico, No experimental, Diseño longitudinal-transversal, población 24 trabajadores, concluyó que “permitirá el cumplimiento de las metas para un eficiente servicio de atención a los miembros del comité de recursos logrando la agilidad en el trabajo de los especialistas de la UGEL 06”.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Modelo de Gestión y Sistema Integrado de Gestión

El Modelo de Gestión en el tiempo es determinado como el paradigma dispuesto a ser reproducido tratándose de la precisión, concertación, disposición, dirección y de ser organizado para el logro de procesos determinados dentro de una organización, al respecto, según Guerra (2007) define el modelo de gestión como “el buscar la perfección en cuanto a un producto o servicio de la organización”, a lo que indica el autor que el modelo de gestión busca constantemente diferenciarse, ser muy particular con sus procesos tanto de producción o servicio y es importante para cada organización contar con un modelo de gestión, ya que es donde busca

conseguir la mayor productividad usando oportunamente los recursos dentro de la misma, es de esta manera que el modelo de gestión es aplicada a través de los siguientes procesos para una buena implementación dentro de un área determinado como el sistema integrado de gestión, es así que se encuentran las siguientes:

Compromiso de la alta dirección

La alta dirección debe contar con la responsabilidad y compromiso con el proyecto de implementación en la Norma de Calidad ISO 9001:2015, ya que es el gestor de transmitir todo el proceso, desarrollo y avance de la implementación.

Responsable para la implementación

Es el encargado, responsable de dirigir, guiar, transmitir el avance del proyecto a la dirección y a todos los que conforman la organización.

Sensibilización del equipo

El equipo debe estar informado de los objetivos, metas del proyecto, los beneficios que se lograrán y sobre todo deben adoptar, acoger la cultura de la calidad.

Formación

Al implementar la organización, el equipo responsable requiere de capacitación en cuanto a la norma, documentación, mejora continua, gestión por procesos, gestión de riesgos, técnicas de evaluación de riesgos y liderazgo.

Diagnóstico Inicial

Verificación del estado actual de la empresa a implementar.

Implementación del SIG

Acciones a realizar, es el llenar, completar de las documentaciones y registros, asegurándose que los procesos estén conformados según el diseño planteado, garantizando los recursos e instrumentos para la ejecución de las actividades.

Verificación y validación – Auditoria Interna

Después de la implementación de calidad se solicita auditarse por lo menos una vez al año, lo cual la organización debe contar con personal capacitado y preparado, para la revisión de documentación acorde a la norma.

Levantamiento de las No conformidades

Con la conclusión de las auditorias, continua la revisión del manual, procedimientos y levantamientos de las no conformidades, aplicando e implementando acciones correctivas y preventivas.

Certificación

Cuando la implementación finalice y se haya realizado el levantamiento de las no conformidades se realiza la certificación, para ello se plantea la solicitud de cotizaciones a diferentes certificadoras, optando por contratar a una de ellas las más conocidas en el Perú: Aenor, SGS del Perú, Bureau Veritas, Aplus, NQA, entre otras, realizando la pre auditoria y auditoria externa.

Mantenimiento y mejora continua

La mejora continua se da a través del mantenimiento de la organización, ya que se debe contar con ese proceso para la mejora de las fallas y que no ocurran nuevamente, realizando periódicamente auditorias para detectar oportunamente las no conformidades, mejorando los procesos y actualizando la documentación.

Diagrama de Gantt

Tabla 1

<i>Proceso de Implementación del Modelo de Gestión para el mejoramiento del área Sistema Integrado de Gestión</i>			
Actividad	Inicio	Final	
			15/10/18
			16/10/18
			17/10/18
			19/10/18
			22/10/18
			24/10/18
			25/10/18
			26/10/18
			29/10/18
			31/10/18
			05/11/18
			14/11/18
			20/11/18
			21/11/18
			22/11/18
			23/11/18
			26/11/18
			27/11/18
			28/11/18
			29/11/18
			30/11/18
			03/12/18
			05/12/18
			06/12/18
			02/01/19
			03/01/19
			04/01/19
			05/01/19
			06/01/19
			07/01/19
Compromiso de la Alta Dirección	15/10/2018	15/10/2018	
Responsable para la Implementación	16/10/2018	16/10/2018	
Sensibilización del Equipo	17/10/2018	19/10/2018	
Formación	22/10/2018	24/10/2018	
Diagnóstico Inicial	25/10/2018	26/10/2018	
Implementación del SIG	29/10/2018	31/10/2018	
	5/11/2018	23/11/2018	
Verificación y validación – Auditoria Interna	26/11/2018	28/11/2018	
Levantamiento de las No conformidades	29/11/2018	30/11/2018	
Certificación	3/12/2018	5/12/2018	
Mejoramiento y mejora continua	6/12/2018	7/01/2019	

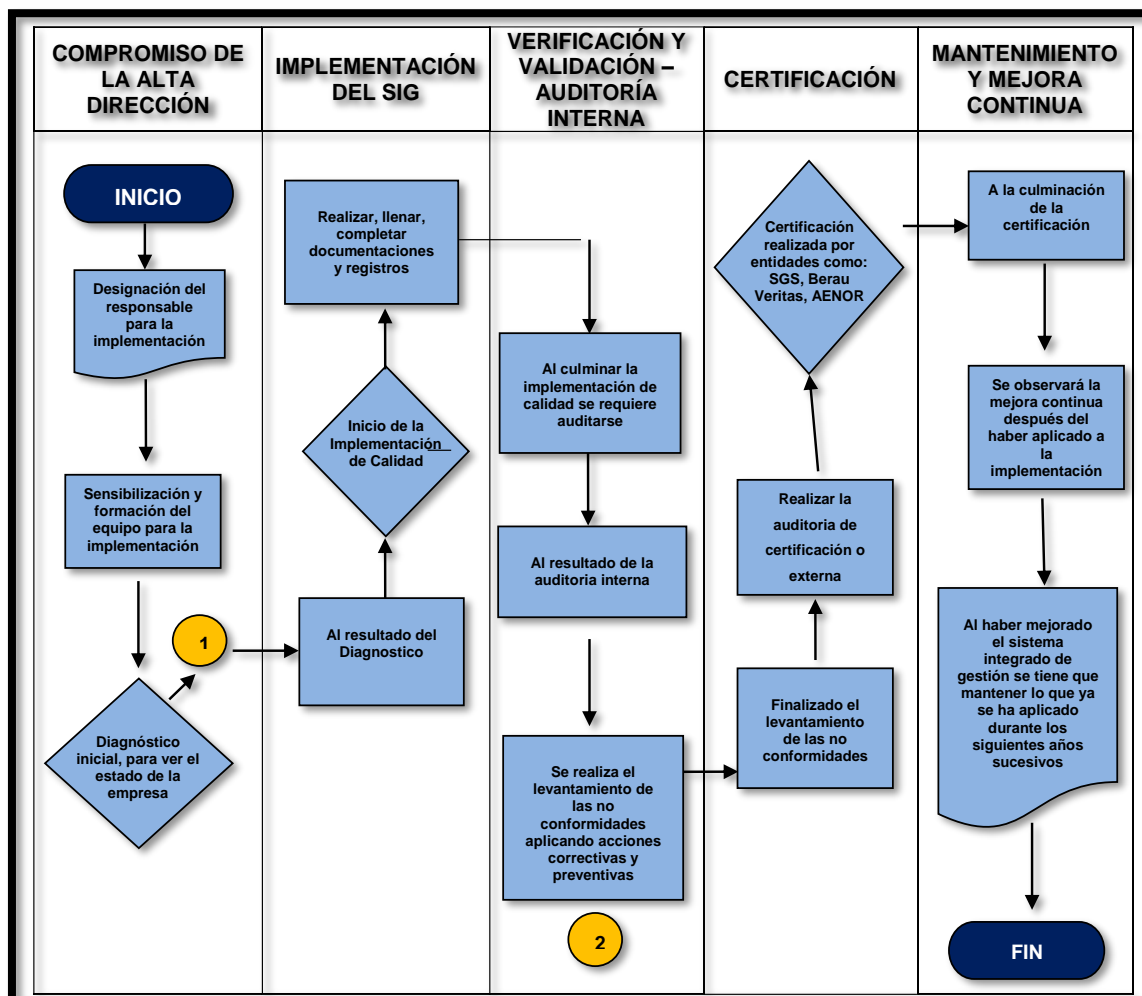


Figura 1. (Flujograma del Proceso de Implementación del Modelo de Gestión para el mejoramiento del área Sistema Integrado de Gestión)

Así mismo, el Sistema Integrado de Gestión ha venido evolucionando constantemente, ya que solo veía los métodos de inspección pero actualmente abarca toda la organización y es caracterizado por su avance creciente y sus continuos cambios en el mercado, lo que las entidades se mantengan competitivas, que logren desempeños exitosos brindando sus productos y servicios de calidad, satisfaciendo expectativas, exigencias, requerimientos y necesidades de los usuarios, esto determina que organizaciones están enfrentadas y estén constantemente dispuestos, capacitados y agresivos ante la situación que se presente; y también ante sus consumidores comunicados, lo que mejorará el sistema integrado y estratégicamente un desempeño triunfante ante este entorno muy cambiante, es así que Jurán (1993), afirma que “ el sistema integrado de

gestión se adecua a la buena utilización satisfaciendo a los consumidores”, lo que quiere decir en esta definición es que el enfoque que se observa está dirigido hacia el servicio y producto con una planificación, control y mejora de calidad reduciendo costos en los procesos, con la capacidad de absolver las carencias y expectativas de los clientes.

Definitivamente el buen funcionamiento de los sistemas integrados de gestión está constituido por una filosofía de gestión teniendo un impacto muy importante en cuanto al cumplimiento de la estructura organizativa que conlleva todos los niveles de la organización, puesto que será la base para las distintas actividades y procesos que generen un valor real dentro de la organización, potenciando el desarrollo del capital humano, ya que permitirá la identificación a tiempo del control de calidad de los productos o servicios, logrando productos y servicios de alta calidad desempeñándose de forma eficiente, saciando necesidades, exigencias y mejorando continuamente la capacidad de reacción, frente a nuevas perspectivas de las partes interesadas, logrando cada día más una respuesta integral, tomando decisiones eficientes por la gerencia, disponiendo con visibilidad clara, general y relacionada, ya que Deming (1982) incluye aspectos importantes al concepto del sistema integrado de gestión de calidad “se le considera predecible y fiable a un mínimo costo, de acorde a la expectativas y requerimientos del mercado”, es así que, el autor es una referencia importante ante el mercado, ya que empieza a cambiar la manera de observar y apreciar la necesidad de aplicar un sistema integrado de gestión como una herramienta clave para la ayuda metodológica encaminados a los procesos, mejoramiento continuo, resaltando lo importante de la planificación, verificación, ejecución y desempeño, enfocándose en la prevención y a la no corrección, y también dándole la importancia a los colaboradores en la organización que son los protagonistas al logro, donde es preciso decir también que los consumidores potenciales en la actualidad definirán estratégicamente este valor.

Definiciones de la variable Sistema Integrado de Gestión

Al respecto, la palabra Gestión es muy antigua y ha sido utilizada como tal desde entonces, para ordenarse, direccionarse, cumpliendo actividades establecidas para lograr los objetivos planteados, así mismo Tejeda (2014) nos dice que “el termino gestión viene del latín gestión definiéndola como el administrar y direccionar objetivos”, lo que afirma que efectivamente la acción de gestionar es un conjunto de actividades que se direccionan a realizar un mismo objetivo.

En este sentido Tejeda, e tal (2014) también en otra definición nos dice que “la gestión es un proceso organizado por un grupo de personas que coordinan logrando resultados eficientes”, de esta manera, el autor a través de sus teorías de investigación afirma que la gestión es una acción que es parte de un proceso, de una actividad de la empresa compuesta por un grupo humano para lograr un objetivo con resultados de calidad en los procesos realizados.

Según Guerra, e tal (2007) define al SIG, a “la unión de materias en un sistema congruente, permitiendo cumplir el propósito y misión, enfocados a satisfacer los requerimientos, perspectivas internas como externas”, lo que nos quiere decir que funcione los subsistemas alineadamente y también deben estar más que unidos, trabajando en común y de forma armónica; también, Gonzales (2008) define el sistema integrado de gestión como “una estructura organizativa, planificada, responsable, práctica, con procesos y recursos solicitados que desarrollan, implantan, revisan y mantienen las políticas de la empresa”, lo que quiere decir aquí el autor es que la integración es un todo, más que unir, compilar, agrupar, incluir o recopilar, se trata en sí de buscar la perfección organizativa y de planificación, evitando de esta manera errores, optimizando los recursos, con un enfoque integrado y dirigido al bien de la eficiencia y eficacia que perduren a través del tiempo, siendo la razón de inspiración la mejora continua.

De tal manera, Karapetrovic (2002) define como “procedimientos unidos compartiendo los mismos insumos logrando ideales establecidos y conectados hacia los stakeholders, proporcionando concordancia y economía al negocio”, lo que quiere decir aquí es que se llega a la conclusión, comprensión y entendimiento a que la alineación de los procesos, la documentación, recursos, sistemas y objetivos, son conformados en un todo único.

Así mismo, el Instituto Nacional de Calidad en la Norma Técnica Peruana NTP ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad (2015), define al sistema integrado de gestión al “grupo de componentes de una organización comprometidos con el planteamiento de reglas, normas, políticas, objetivos y procesos para el logro de las metas planteadas”, (p. 41), es así que la norma indica que el sistema integrado de gestión abarca a la visión considerándola a esta como

la pretensión a dónde quiere llegar la organización ser expresada por la gerencia, alta dirección, políticas de calidad, planes estratégicos y de esta manera llegar a lograr el objetivo en un mediano o largo plazo.

Según, el Instituto Nacional de Metrología en la resolución 051 del 12 de marzo de (2013) define el Sistema Integrado de Gestión SIG como “una herramienta de gestión con un enfoque basado en procesos, que consiste en determinar y gestionar eficazmente actividades relacionadas; mejorando las expectativas de grupos de interés, orientándolos al objetivo y misión institucional, optimizando recursos y fortaleciendo la capacidad administrativa”, a lo que se refiere esta resolución publicada, es que el sistema integrado de gestión es la articulación de distintos sistemas de gestión en una organización que se encarga de la mejora en sus procesos, la eficiencia y la eficacia de la organización.

Importancia de la variable Sistema Integrado de Gestión

Es importante contar con el Sistema Integrado de Gestión ya que permitirá visualizar un compromiso desde los operarios hasta la alta dirección, permitiendo la aceptación de este sistema integrado de gestión en todas las áreas estando fundamentado en la persistencia, perspectiva e integridad, es así que, a través de ello se referirá a un cambio del funcionamiento de los procesos dentro de la organización, siendo más controlables y previniendo errores, enfocándose en eliminar todas las no conformidades.

Así mismo, Deming respalda su teoría; “todo proceso es variable y cuanto menor sea la variabilidad del mismo, mayor será la calidad del producto resultante y la productividad” lo que indica aquí el autor es que efectivamente los procesos pueden tener variaciones, pero mientras sea menos mejor será la calidad del producto o servicio brindado al cliente y ello es básicamente por contar con un sistema integrado de gestión interno.

Al respecto uno de los autores que contribuyó al Sistema Integrado de Gestión SIG, fue Crosby, etal (1979), se define como “cumplir los requerimientos, previniendo errores y llegar a lograr un estándar definido acerca del desempeño de

cero defectos”, esto se refiere fundamentalmente a la orientación y concientización a aplicar un sistema integrado de gestión dentro de la organización para que salgan bien las cosas desde el inicio y evitar errores en los procesos productivos y de servicio, enfocándose en la prevención de los ceros defectos a partir de la capacitación, implementación y determinación, lo que se relaciona mucho en cuanto a su teoría con la NTP ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, ya que busca prevenir errores y la eliminación de las no conformidades halladas durante los procesos, de la misma manera el teórico Ishikawa aportó a través de sus investigaciones la adecuación a procesos de las organizaciones; la cual es, la creación del diagrama causa-efecto o espina de Ishikawa, ya que esta demostró lo cuán importante es la herramienta del sistema integrado de gestión de calidad, enfocándose al mejoramiento de los procesos de la organización.

Es así que actualmente algunas organizaciones, saben acerca de la existencia y tienen el conocimiento de estas aportaciones, pero, sin embargo, no se sensibilizan a ponerla en práctica, ya que los conocimientos transmitidos por estos los autores antes mencionados han ayudado a consolidar y permitir que sea una realidad la mejora de los procesos en muchas organizaciones.

Características de la variable Sistema Integrado de Gestión

Relevantes y particulares, ya que estas son las bases con la cual comprometen a toda la organización al cumplimiento de sus procesos, esto conlleva inmediatamente a garantizar el éxito de la gestión empresarial, es así que, Guerra, e tal (2007) indica que el Sistema integrado de gestión “une elementos de la compañía coherentemente, permitiendo cumplir el interés, enfocados a la satisfacción de los interesados garantizando el éxito de la gestión empresarial”, por ende para encaminar este tipo de sistemas integrados de gestión las organizaciones junto a su alta dirección tienen que ser innovadores para que no se estanquen y mejoren continuamente sus procesos a través del tiempo, actualizándose constantemente.

Es así que, no se debe caer en el error de creer que los sistemas integrados de gestión son soluciones correctivas, ya que exactamente estos procesos son creados con el fin de prevenir riesgos y problemas, que se den en el transcurso del tiempo corto, mediano o largo plazo, por ello a pesar de tener claro dónde está el problema se debe tener en cuenta que el proceso de una organización contiene muchas operaciones, que el sistema integrado de gestión tiene que abarcar y no centrarse en uno en esencial, sino controlar su totalidad, siendo así, Crosby, e tal (1979), define en su obra La calidad no cuesta al Sistema Integrado de Gestión como “el cumplimiento de especificaciones o requisitos, previniendo errores y llegar a lograr un estándar definido acerca del desempeño de cero defectos”.

De esta manera, es importante recalcar que una vez que se ponga en marcha el proyecto en la organización todos tienen que estar comprometidos desde el operario hasta la alta dirección, todas las áreas y departamentos, ya que si no hay un compromiso no encontrarán resultados efectivos, es por ello que desde un inicio se compromete a toda la organización, brindándoles capacitaciones de sensibilización y toma de conciencia en cuanto al proceso de implementación para tener la efectividad de llegar al éxito de forma rápida y sencilla.

Dimensiones de la variable Sistema Integrado de Gestión

En este sentido, Deming, e tal (1982) afirma aspectos importantes acerca de la definición del sistema integrado de gestión, como “una técnica basada en procesos, que se encarga de estandarizar procesos, aplicando un control de riesgo para prever problemas dentro de ellas, concluyendo con una mejora continua en los procesos de la organización”.

Dimensión: Estandarización de Procesos

Se encarga de unir a todos los procesos, actividades, procedimientos de toda la organización de diferentes rubros que aplican diferentes procesos, al respecto, la NTP ISO 9001:2015, e tal (2015) define como “un nivel de operación establecido y basado en un estándar para cumplir las especificaciones del producto o servicio, los requisitos del cliente y los legales de la organización”.

Según, Harrington (1994) establece que la estandarización de procesos “consiste en definir y uniformar procedimientos, de modo que todas las personas que participan en él usan permanentemente los mismos procedimientos”.

Por otro lado, Umeda (1997) señala que la estandarización de procesos “está directamente ligada a la calidad, productividad y posición competitiva de una empresa generando procedimientos eficientes”.

También, Falconi (1996) define a la estandarización de procesos como “un proceso fundamental para que las empresas accedan a la certificación de sus procesos, garantizando el seguimiento y control de todos sus procedimientos operativos, consolidando la calidad de en función a la complacencia de los clientes”.

En este sentido, Masaaki (1998) define la estandarización de procesos como “Un sistema que facilita el proceso de certificación de cualquier norma y lo interesante de ello es la creación de una disciplina que permite documentar todas las acciones y ciertos datos fundamentales, como los costos de calidad y no calidad.

Indicador: Gestión de Procesos

Al respecto, Dixon (2011), define la gestión de procesos como la “análisis y mejora continua satisfaciendo los requerimientos de los consumidores potenciales y finales”.

Indicador: Actividades

En este sentido, Chávez (2012), define las actividades como “el empleo de recursos para la investigación y desarrollo de diseñar, producir, ingeniería, adquisiciones, recursos humanos, producción, distribución, mercadeo, venta y servicio de la organización para satisfacer los requerimientos de los clientes”.

Dimensión: Control de Riesgos

El control de Riesgo es anticiparse a hechos que pueden ocurrir y repercutir a la organización mediante la auditoría interna y externa, es en este sentido López (2004) el control de riesgo lo define como “un conjunto de reglas que conllevan los recursos de la organización, para analizar, identificar y estudiar aquellos riesgos altos y tomar decisiones para solucionarlos de manera óptima y efectiva”.

Al respecto, Pelegrin (2004), define al control de riesgos como “el proceso de identificar los riesgos que incluye a las personas en un ambiente de libertad de expresión, ya que cuando perciben los riesgos negativamente, estas personas que forman el equipo de trabajo no sienten el compromiso de transmitir lo percibido”.

Por otro lado, Agudelo (1994), define al control de riesgos como “la disciplina que estudia la realización del análisis y predicción exacta de los hechos causantes de perjuicios económicos a personas físicas o jurídicas, con el fin de medirlos y analizarlos logrando su eliminación, o disminución de efectos dañosos”.

Es así que, Dorta (2004) define al control de riesgos como “el objetivo fundamental de minimizar los efectos adversos, con un costo mínimo mediante el análisis, la identificación y evaluación de los mismos.

Por otro lado, Arce (2005) define al control de riesgos como “un proceso interactivo que se encuentra integrado a la estrategia y planificación, identificando riesgos desde cero y no basarse en esquemas identificados de estudios anteriores”.

Indicador: Auditoría Interna

Según el Instituto de Auditores Interno IIA (2002) define la auditoría interna como "una actividad de aseguramiento y consultoría objetiva e independiente para mejorar las operaciones de una organización, analizando y previniendo riesgos, con el fin de ayudar a alcanzar sus objetivos".

Indicador: Auditoria Externa

También, el Instituto de Auditores Interno IIA, e tal (2002) define la auditoria externa como "un trabajo de aseguramiento razonable en el cual un profesional expresa una opinión si están preparados, dentro de un marco general, tal como un trabajo que se lleva a cabo de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría".

Dimensión: Mejora continua

La mejora continua, es una perspectiva para mejorar los procesos de la organización, basada en la necesidad de revisión constante y eficiente de los problemas dentro de los procesos, reducir costos y tiempo; y entre otros que permitan el crecimiento de esta con mayor productividad, es en este sentido, Harrington (1994), define a la mejora continua como "la mejora de un proceso, procedimiento, para ser más efectivo, eficaz, eficiente y acomodable, saber cambiar y cómo hacerlo dependerá de lo asignado por la alta dirección".

Además, Kabboul (1994), conceptualiza a la mejora continua como "la transformación aceptable y asequible de las organizaciones en todo el mundo en desarrollo, cerrando el círculo tecnológico que existe con referencia a la misma".

También, Abell (1994), define a la mejora continua como "la expansión a través del tiempo con referencia a los principales inicios de la gerencia, ya que, todo tipo de trabajo es capaz de ser mejorado".

Además, Deming, e tal (1982), define a la mejora continua como "un constante proceso a ser cambiado, para mejorar".

También Gutiérrez (2010), define a la mejora continua como la "conclusión de saber administrar y mejorar constantemente los procesos, identificando las causas y llevándola a un plano de mejora distinto, con un buen nivel de desempeño en los procesos y trabajadores".

Indicador: Eficiencia

Según, Robbins (2012), define la eficiencia como “la obtención de positivos, grandes y superiores conclusiones; y soluciones con un mínimo de inversión de recursos a usarse”.

Indicador: Productividad

Al respecto, Núñez (2007), define la productividad “mide y transmite el buen uso de los recursos; y la obtención de los productos manifestando la eficiencia del mismo”.

1.4 Formulación del problema**1.4.1 Problema general**

¿Cuál es el efecto del modelo de gestión en el área de sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018?

1.4.2 Problemas específicos**Problema específico 1**

¿Cuál es el efecto del modelo de gestión en la estandarización de procesos en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es el efecto del modelo de gestión en el control de riesgo en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es el efecto del modelo de gestión en la mejora continua en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

Brinda información muy importante acerca del mejoramiento del área sistema integrado de gestión de una empresa del rubro de la consultoría, de esta manera señala un modelo de gestión para el mejoramiento del área sistema integrado de gestión implementado la norma de calidad ISO 9001:2015, en este sentido esta tesis servirá como antecedente y referencia en investigaciones similares al tema propuesto, al respecto Hernández (2010), nos dice que "la justificación de investigación demuestra la importancia y las razones".

1.5.2 Justificación práctica

Se dirige en dar a conocer el modelo de gestión para el mejoramiento del área del sistema integrado de gestión, los problemas que se encuentran dentro del área respectiva, es así que hoy en día de acuerdo a los cambios de la tecnología y la globalización, el mercado ha ido cambiando constantemente a través de los años siendo más competitivo y agresivo, al respecto en este presente caso los consultores del área sistema integrado de gestión son los involucrados, ya que no se aplica la estandarización de procesos, no hay un control de riesgo y la mejora continua, es así que en base a ello se ha decidido implementar en el área para ver realmente el cambio, ya que el área no cuenta con el compromiso de seguir este proceso y ver cambios reales; y exigiendo la certificación de la misma.

1.5.3 Justificación metodológica

Para lograr los propósitos planteados en esta tesis, se usó la ficha de observación como instrumento en las distintas dimensiones de la variable sistema integrado de gestión que ha sido tomada a los consultores de la empresa del rubro de la consultoría, siendo validado los datos recopilados por el instrumento de expertos confirmando la validez y confiabilidad del mismo a través de la aplicación del software de análisis estadístico SPSS v 23, brindando resultados esenciales.

1.5.4 Justificación social

La tesis tiene como finalidad el modelo de gestión para el mejoramiento en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC.

Es muy importante este modelo de gestión ya que comprometerá a los consultores a ser parte del cambio y garantizarles que verán resultados positivos en cuanto a la propuesta de modelo basado en la implementación, cuenta con mucha importancia social, ya que beneficiará a los consultores y a la empresa, haciendo de ello un clima agradable, procesos establecidos, compromiso, seguridad y salud a los consultores.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

El modelo de gestión mejora el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El modelo de gestión mejora la estandarización de procesos del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Hipótesis específica 2

El modelo de gestión mejora el control de riesgo del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Hipótesis específica 3

El modelo de gestión mejora la mejora continua del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar el efecto del modelo de gestión en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar el efecto del modelo de gestión en la estandarización de procesos en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar el efecto del modelo de gestión en el control de riesgo en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar el efecto del modelo de gestión en la mejora continua en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

Paradigma

Es Cuantitativo, al respecto Hernández, e tal (2014), definen al paradigma Cuantitativo a “la recopilación de estudios, antecedentes, referencias para responder a las interrogantes establecidas por el estudio, evidenciando la hipótesis planteada preliminarmente, confiando en la medida de números estadísticos y conteos constantes para su precisión de la conducta de una población”.

Método

Hipotético Deductivo, de esta manera Hernández, e tal (2014), afirman que “es el análisis de la investigación a estudiar con la creación de una hipótesis explicándola, deduciéndola, verificándola, comparándola los resultados principales más que la hipótesis con la realidad”.

Tipo de investigación

Es Aplicada, en este sentido, Hernández, e tal (2014), indica que “enfrenta la teoría del estudio de investigación con lo real, problemas específicos y determinados, dirigido a la aplicación inmediata y no a la explicación de la teoría”.

Enfoque de investigación

El enfoque de investigación es Cuantitativo, al respecto Hernández, e tal (2014), dicen que “es un proceso demostrativo, respetando la secuencia y el orden estricto”.

Nivel

La presente investigación es de nivel Pre experimental – Explicativo, en este sentido Hernández, e tal (2014), dicen que “es el mínimo nivel de aplicación de las variables siendo adecuado su uso de comprobación de experimentos, centrada en el interés del acontecimiento y manifiesto de un fenómeno”.

Diseño de investigación

Es Experimental, al respecto Hernández, e tal (2014), afirman que “es la explicación de la causa y efecto, entre el vínculo de las variables”.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

Definición conceptual de la variable Modelo de Gestión

Paradigma dispuesto a ser reproducido tratándose de la precisión, concertación, disposición, dirección y de ser organizado para el logro de procesos determinados dentro de una organización.

Definición conceptual de la variable Sistema Integrado de Gestión

Una herramienta con un enfoque basado en procesos, que consiste en determinar y gestionar eficazmente actividades relacionadas; mejorando las expectativas de grupos de interés, orientándolos al objetivo y misión institucional, optimizando recursos y fortaleciendo la capacidad administrativa

Definición Operacional de la variable Sistema Integrado de Gestión

Operacionalmente es definido como una técnica basada en procesos, que se encarga de estandarizar procesos, aplicando un control de riesgo para prever problemas dentro de ellas, concluyendo con una mejora continua en los procesos de la organización.

La variable se define mediante tres dimensiones; estandarización de procesos, control de riesgo y mejora continua, así mismo cada dimensión contiene indicadores; la estandarización de procesos: gestión de procesos y actividades; el control de riesgo: auditoría interna y auditoría externa; y la mejora continua: eficiencia y productividad.

2.2.2 Operacionalización de la variable

Tabla 2

Operacionalización de la variable Sistema Integrado de Gestión

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Estandarización de Procesos	Gestión de Procesos	Del 1 al 10	SI = 1	Baja 0 - 10
	Actividades			
Control de Riesgo	Auditoría Interna	Del 11 al 20	No = 0	Moderada 11 - 20
	Auditoría Externa			
Mejora Continua	Eficiencia	Del 21 al 29		Alta 21 - 29
	Productividad			

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Considerada a estudiar, investigar y analizar del problema, cumpliendo el objetivo general y específicos propuestos, se encuentra constituida por 50 trabajadores del área sistema integrado de gestión, en este sentido Vara (2012), afirma que “la población es el compuesto, grupo de personas, cosas a ser estudiados, observados y analizados en un tiempo y espacio determinado”, esto se refiere a que la población es la agrupación de objetos o personas que serán estudiadas de acuerdo a la investigación realizada.

2.3.2. Muestra de tipo censal

Estudiar los 50 consultores del área sistema integrado de gestión, es así que, Hernández, e tal (2014), indican que “la muestra es la agrupación de personas que es adquirido de la población, para examinar el fenómeno estadístico”, siendo la muestra la parte de la población que será evaluada a través del método e instrumento investigado.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizaron las fichas de observación como instrumento, para realizar el trabajo de levantar información y ser aplicadas a la muestra, para obtener como conclusión las opiniones, ya que el método de la técnica de recolección de datos es un proceso realizado por el investigador, siendo así necesario el instrumento para almacenar la información recolectada y analizarla en cuanto a los objetivos planteados, en este sentido Hernández, e tal (2014), menciona a la entrevista como “diferentes preguntas relacionadas a la variable de estudio que será evaluada”; es así que estos autores nos confirman que efectivamente se realizará la entrevista con el apoyo de la ficha de observación.

Validez

Al respecto, la validez aplicada en el presente estudio es de contenido, teniendo pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems del instrumento realizado, así mismo para medir a la variable se presentó a través del juicio de expertos, en este sentido, Balestrini (1997) plantea que “definido y planteado el instrumento de recolección de datos, aplicar antes en la muestra seleccionada y someterla a prueba, con la determinación de ser validados en relación al problema investigado.”, esto implica que un vez obtenida la muestra, aplicarla a prueba para validarla.

Confiabilidad

En este sentido, para Hernández, e tal (2010), indica que “la confiabilidad del instrumento de medición determina la magnitud de la utilización frecuente a la misma persona o cosa reportando resultados iguales”, esto determina que la confiabilidad ayuda a medir la aplicación de los individuos o cosas de la investigación.

En esta prueba piloto se aplicará la ficha de observación a los 20 consultores del área a estudiar de la empresa consultora M&P Inter Consulting SAC y de esta manera poder obtener los resultados antes de la aplicación del modelo para la mejora.

Tabla 3

Resultados del análisis de Confiabilidad

Dimensiones	KR-20	N° de Ítems
Estandarización de Procesos	0.750	10
Control de Riesgo	0.585	10
Mejora Continua	0.642	9
Sistema Integrado de Gestión	0.831	29

En la tabla 3, se muestran los resultados del análisis de confiabilidad de la variable sistema integrado de gestión, en donde las dimensiones control de riesgo y mejora continua presentan confiabilidad moderada y la dimensión estandarización de procesos tiene alta confiabilidad. Al respecto, la variable sistema integrado de gestión tiene muy alta confiabilidad, en este sentido, la variable es confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se verifica datos proporcionados que determinaran los resultados sobre la información investigada, en este sentido el método a usarse para el análisis de datos ha sido estadístico descriptivo, la cual ha seguido los pasos siguientes, la tabulación y organización de la matriz con sus resultados en las figuras y tablas, observando sus porcentajes de acuerdo a la variable y dimensiones del estudio de investigación, en este sentido, se determina las tablas y figuras, mostrando sus resultados de acuerdo a la variable y dimensiones investigadas y estudiadas, siendo obtenidos de la base de datos utilizando el Programa SPSS V-23, para corroborar la hipótesis planteada.

2.6 Aspectos éticos

Son relevantes, la privacidad de la información brindada por los trabajadores de la consultora M & P Inter Consulting SAC que se ha tomado para la obtención de los resultados, al respecto, es relevante la aprobación de la participación de los consultores quienes dieron la información voluntariamente, obteniendo resultados de los instrumentos de manera objetiva y factible.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Descripción de la variable sistema integrado de gestión

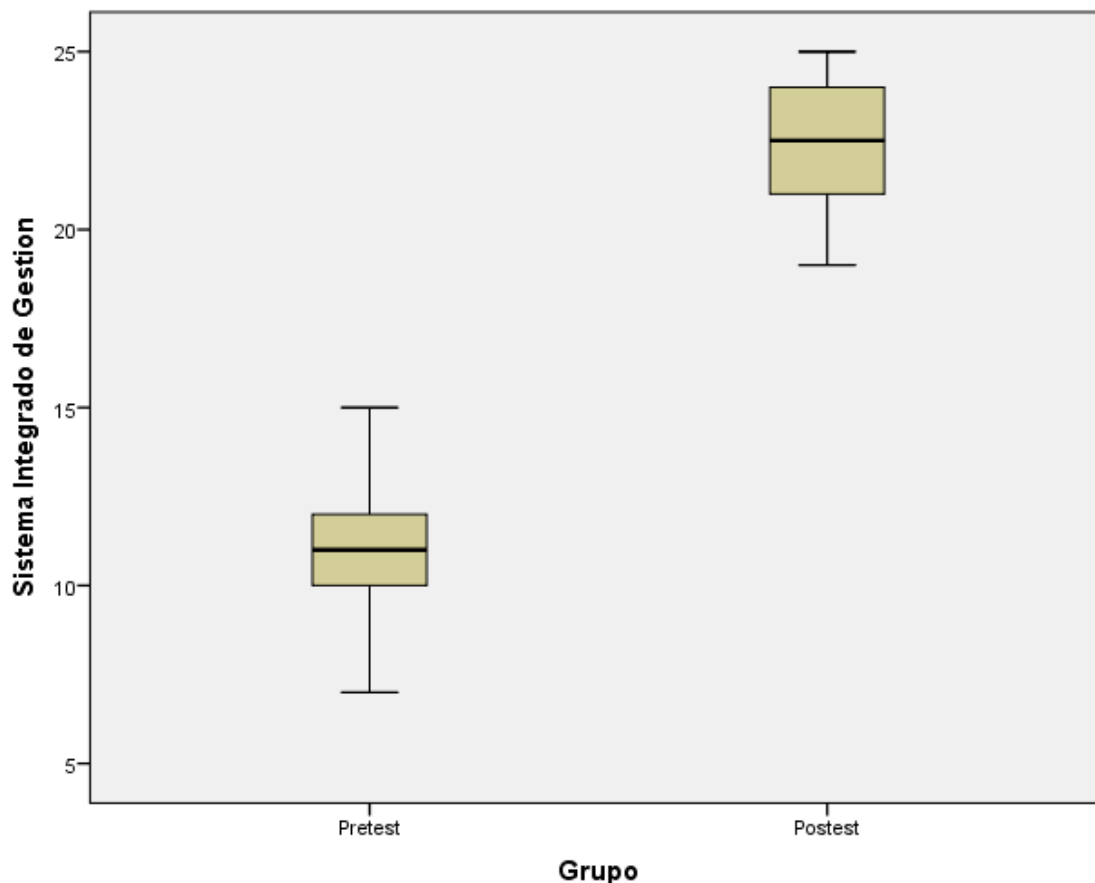


Figura 2. Media de la variable sistema integrado de gestión

De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento a los consultores en el contexto de estudio de la empresa M & P Inter Consulting S.A.C., la media en el pretest es de 11 con respecto a la ficha de observación como primera evaluación sin contar con un sistema integrado de gestión, en el posttest como segunda evaluación después de ser aplicado el sistema integrado de gestión dentro del modelo de gestión la media es de 22, lo que se considera que ha sido aplicado satisfactoriamente el modelo en el área SIG.

Descripción de la dimensión estandarización de procesos

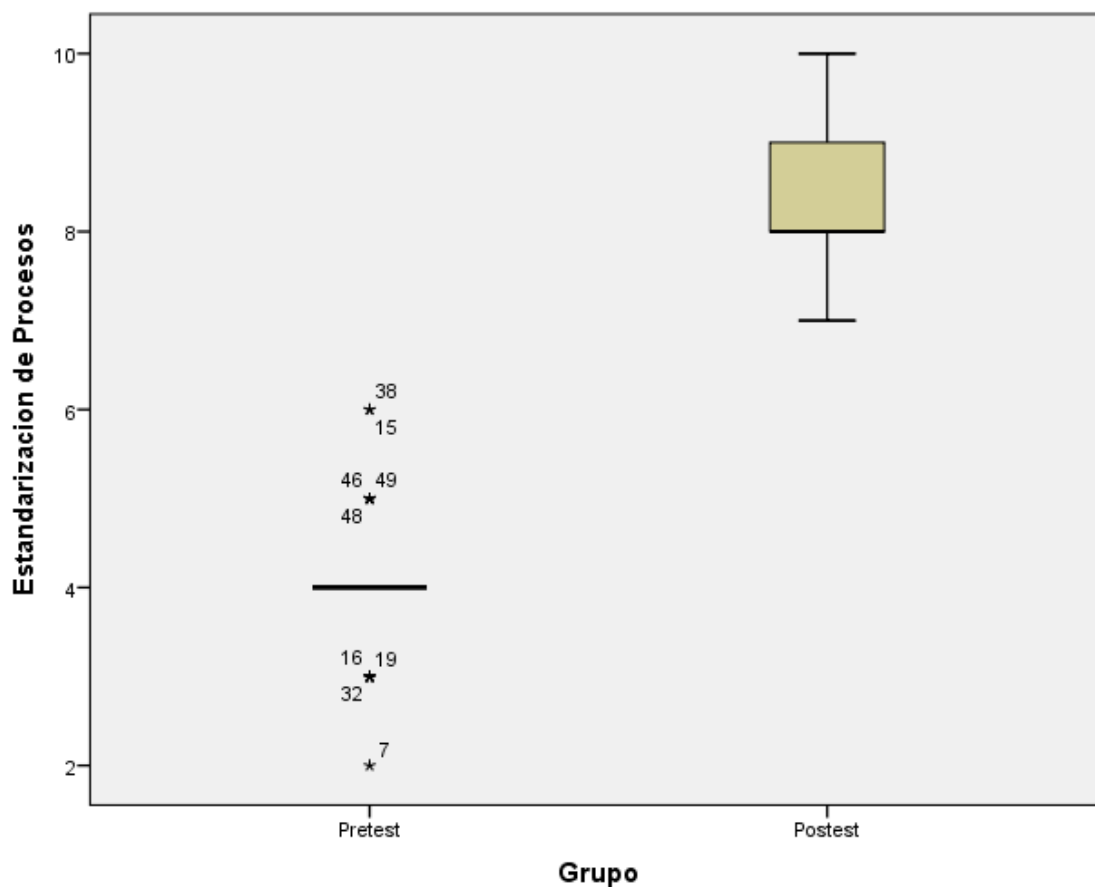


Figura 3. Media de la dimensión estandarización de procesos

De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento a los consultores en el contexto de estudio de la empresa M & P Inter Consulting S.A.C., la media en el pretest es de 4 con respecto a la ficha de observación como primera evaluación sin contar con una estandarización de procesos, en el posttest como segunda evaluación después de ser aplicada la estandarización de procesos dentro del modelo de gestión la media es de 8, lo que se considera que ha sido aplicado satisfactoriamente el modelo en el área SIG.

Descripción de la dimensión control de riesgo

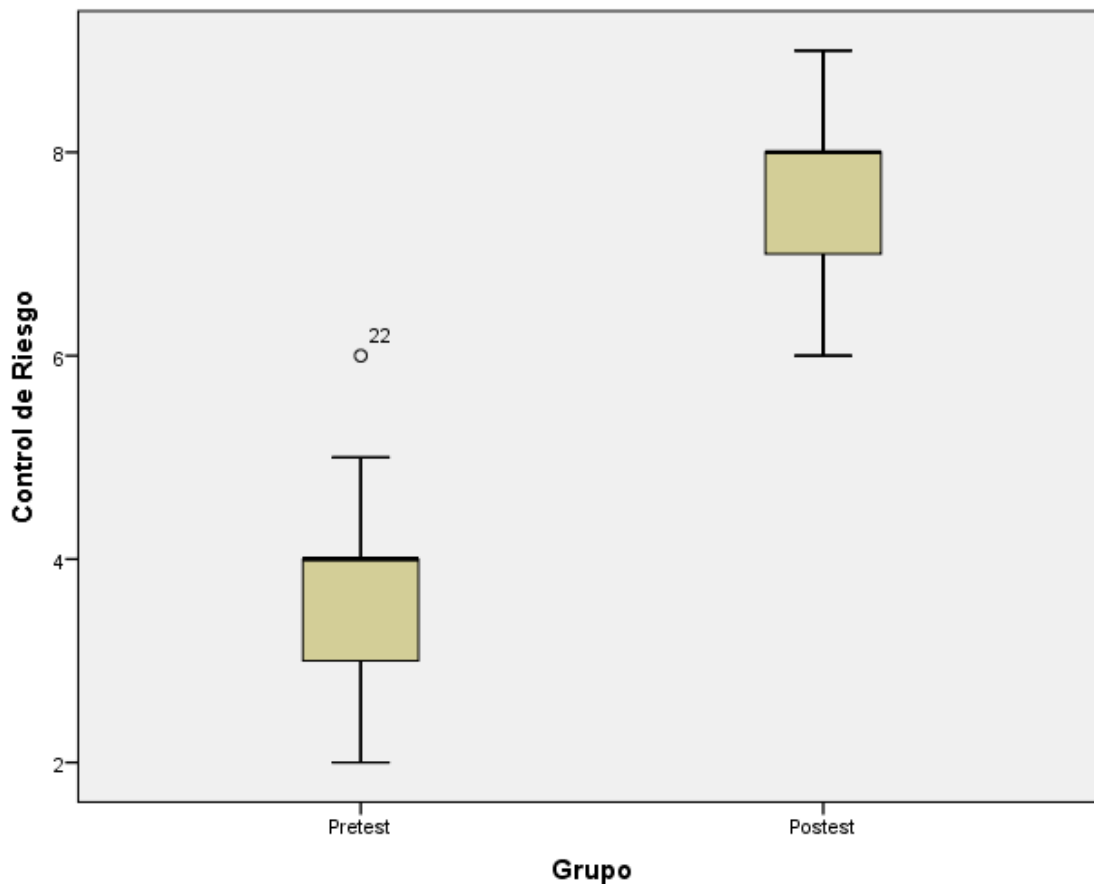


Figura 4. Media de la dimensión control de riesgo

De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento a los consultores en el contexto de estudio de la empresa M & P Inter Consulting S.A.C., la media en el pretest es de 4 con respecto a la ficha de observación como primera evaluación sin contar con un control de riesgo, en el postest como segunda evaluación después de ser aplicado el control de riesgo dentro del modelo de gestión la media es de 8, lo que se considera que ha sido aplicado satisfactoriamente el modelo en el área SIG.

Descripción de la dimensión mejora continua

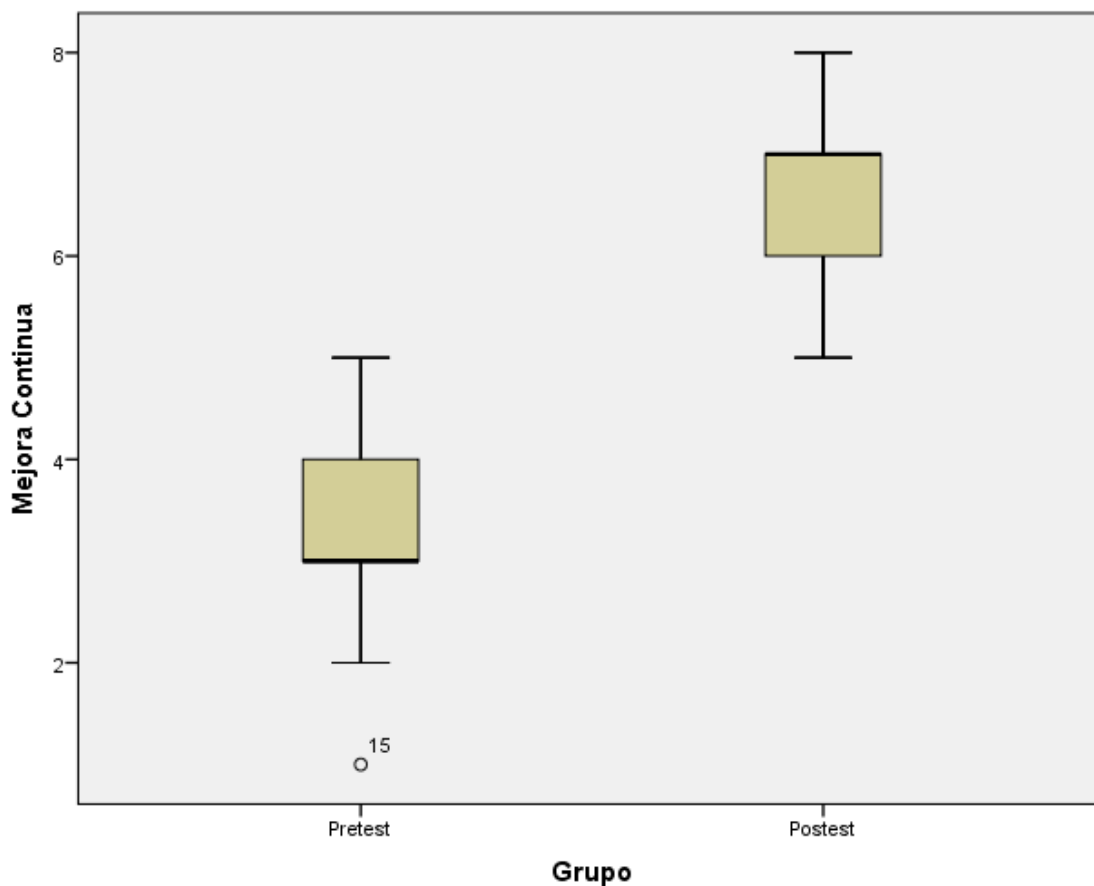


Figura 5. Media de la dimensión mejora continua

De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento a los consultores en el contexto de estudio de la empresa M & P Inter Consulting S.A.C., la media en el pretest es de 3 con respecto a la ficha de observación como primera evaluación sin contar con una mejora continua, en el postest como segunda evaluación después de ser aplicada la mejora continua dentro del modelo de gestión la media es de 7, lo que se considera que ha sido aplicada satisfactoriamente el modelo en el área SIG.

3.2 Resultados inferenciales

Hipótesis general

H0: El modelo de gestión no mejora el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

H1: El modelo de gestión mejora el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Significancia: 0,05.

Regla de decisión:

Si p. valor < 0,05, Rechazar H0

Si p. valor > 0,05, Aceptar H0

Tabla 4

Rangos del sistema integrado de gestión

Rango	Grupo	N	Rango promedio	Suma de
Sistema Integrado de Gestión	Pretest	50	25,50	1275,00
	Posttest	50	75,50	3775,00
	Total	100		

En la tabla 4 rangos del sistema integrado de gestión, muestra el rango promedio y la suma de rangos, indicando de esta manera en el rango promedio del pretest 25,50 y en el posttest 75,50, determinando que hay un cambio positivo y satisfactorio en las evaluaciones realizadas, tanto en el pretest como el posttest.

Tabla 5

Resultados de la prueba de hipótesis del sistema integrado de gestión

Estadísticos de prueba^a	
	Sistema Integrado de Gestión
U de Mann-Whitney	8,000
W de Wilcoxon	1283,000
Z	-8,666
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 5 resultados de la prueba de hipótesis del sistema integrado de gestión se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = 0,000 < 0,005 y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y postest. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H0: El modelo de gestión no mejora la estandarización de procesos del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

H1: El modelo de gestión mejora la estandarización de procesos del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Significancia: 0,05.

Regla de decisión:

Si p. valor < 0,05, Rechazar H0

Si p. valor > 0,05, Aceptar H0

Tabla 6

Rangos de la estandarización de procesos

Rango	Grupo	N	Rango promedio	Suma de
Estandarización de procesos	Pretest	50	25,50	1275,00
	Posttest	50	75,50	3775,00
	Total	100		

En la tabla 6 rangos de la estandarización de procesos, muestra el rango promedio y la suma de rangos, indicando de esta manera en el rango promedio del pretest 25,50 y en el posttest 75,50, determinando que hay un cambio positivo y satisfactorio en las evaluaciones realizadas, tanto en el pretest como el posttest.

Tabla 7

Resultados de la prueba de hipótesis de la estandarización de procesos

Estadísticos de prueba^a	
	Estandarización de Procesos
U de Mann-Whitney	8,000
W de Wilcoxon	1275,000
Z	-8,800
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 7 resultados de la prueba de hipótesis de la estandarización de procesos se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = 0,000 < 0,005 y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y postest. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H0: El modelo de gestión no mejora el control de riesgo del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

H1: El modelo de gestión mejora el control de riesgo del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Significancia: 0,05.

Regla de decisión:

Si p. valor < 0,05, Rechazar H0

Si p. valor > 0,05, Aceptar H0

Tabla 8

Rangos del control de riesgo

Rango	Grupo	N	Rango promedio	Suma de
Control de riesgo	Pretest	50	25,51	1275,50
	Posttest	50	75,49	3774,50
	Total	100		

En la tabla 8 rangos del control de riesgo, muestra el rango promedio y la suma de rangos, indicando de esta manera en el rango promedio del pretest 25,51 y en el posttest 75,49, determinando que hay un cambio positivo y satisfactorio en las evaluaciones realizadas, tanto en el pretest como el posttest.

Tabla 9

Resultados de la prueba de hipótesis del control de riesgo

Estadísticos de prueba^a	
	Control de Riesgo
U de Mann-Whitney	8,000
W de Wilcoxon	1275,500
Z	-8,791
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 9 resultados de la prueba de hipótesis del control de riesgo se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = 0,000 < 0,005 y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y postest. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H0: El modelo de gestión no mejora la mejora continua del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

H1: El modelo de gestión mejora la mejora continua del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Significancia: 0,05.

Regla de decisión:

Si p. valor < 0,05, Rechazar H0

Si p. valor > 0,05, Aceptar H0

Tabla 10

Rangos de la mejora continua

Rango	Grupo	N	Rango promedio	Suma de
Mejora continua	Pretest	50	25,66	1283,00
	Posttest	50	75,34	3767,00
	Total	100		

En la tabla 10 rangos de la mejora continua, muestra el rango promedio y la suma de rangos, indicando de esta manera en el rango promedio del pretest 25,66 y en el posttest 75,34, determinando que hay un cambio positivo y satisfactorio en las evaluaciones realizadas, tanto en el pretest como el posttest.

Tabla 11

Resultados de la prueba de hipótesis de la mejora continua

Estadísticos de prueba^a	
	Mejora Continua
U de Mann-Whitney	8,000
W de Wilcoxon	1283,000
Z	-8,672
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 11 resultados de la prueba de hipótesis de la mejora continua se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = 0,000 < 0,005 y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y postest. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

El objetivo general de la investigación es determinar el efecto del modelo de gestión en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018. Al respecto de acuerdo al resultado de la investigación se ha determinado que el modelo de gestión incide significativamente en el área sistema integrado de gestión en M & P Inter Consulting SAC, 2018. Dicha afirmación está sustentada en figura 2, en el que se puede observar que en la evaluación del pretest arrojó la media de 11 de acuerdo a la evaluación de la ficha de observación y en el posttest la media de 22, lo cual se determina que es efectivamente aplicado el modelo de gestión, así mismo la hipótesis general planteada para la investigación es El modelo de gestión mejora el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018, de acuerdo a la contrastación de resultados, que es la hipótesis general; se concluye a un nivel de significancia de 5%, se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = $0,000 < 0,005$ y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y posttest, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, se observa que hay mejora directa y positiva entre el modelo de gestión y área sistema integrado de gestión.

Referente al primer objetivo específico planteado en la investigación que es: Determinar el efecto del modelo de gestión en la estandarización de procesos en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018. Al respecto de acuerdo al resultado de la investigación se ha determinado que el modelo de gestión en la estandarización de procesos incide significativamente en el área sistema integrado de gestión en M & P Inter Consulting SAC, 2018. Dicha afirmación está sustentada en figura 3, en el que se puede observar que en la evaluación del pretest arrojó la media de 4 de acuerdo a la evaluación de la ficha de observación y en el posttest la media es de 8, lo cual se determina que es efectivamente aplicado el modelo de gestión, así mismo la hipótesis específica 1 planteada para la investigación es El modelo de gestión mejora la estandarización de procesos del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018, de acuerdo a la contrastación de resultados, que es la hipótesis específica 1; se concluye a un nivel de significancia de 5%, se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = $0,000 < 0,005$ y el coeficiente U de

Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y postest, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, se observa que hay mejora directa y positiva entre el modelo de gestión y la estandarización de procesos del área sistema integrado de gestión.

Por consiguiente, al segundo objetivo específico planteado en la investigación que es: Determinar el efecto del modelo de gestión en el control de riesgo en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018; Al respecto de acuerdo al resultado de la investigación se ha determinado que el modelo de gestión en el control de riesgo incide significativamente en el área sistema integrado de gestión en M & P Inter Consulting SAC, 2018. Dicha afirmación está sustentada en figura 4, en el que se puede observar que en la evaluación del pretest arrojó la media de 4 de acuerdo a la evaluación de la ficha de observación y en el postest la media es de 8, lo cual se determina que es efectivamente aplicado el modelo de gestión, así mismo la hipótesis específica 2 planteada para la investigación es El modelo de gestión mejora el control de riesgo del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018, de acuerdo a la contrastación de resultados, que es la hipótesis específica 2; se concluye a un nivel de significancia de 5%, se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = $0,000 < 0,005$ y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y postest, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, se observa que hay mejora directa y positiva entre el modelo de gestión y el control de riesgo del área sistema integrado de gestión.

Respecto, al tercer objetivo específico planteado en la investigación que es: Determinar el efecto del modelo de gestión en la mejora continua en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018; Al respecto de acuerdo al resultado de la investigación se ha determinado que el modelo de gestión en la mejora continua incide significativamente en el área sistema integrado de gestión en M & P Inter Consulting SAC, 2018. Dicha afirmación está sustentada en figura 5, en el que se puede observar que en la evaluación del pretest arrojó la media de 3 de acuerdo a la evaluación de la ficha de observación y en el postest la media es de 7, lo cual se determina que es efectivamente aplicado el modelo de gestión, así mismo la hipótesis específica 3 planteada para la investigación es El modelo de

gestión mejora la mejora continua del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018, de acuerdo a la contrastación de resultados, que es la hipótesis específica 3; se concluye a un nivel de significancia de 5%, se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = $0,000 < 0,005$ y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y postest, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, se observa que hay mejora directa y positiva entre el modelo de gestión y la mejora continua del área sistema integrado de gestión.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la ficha de observación en el contexto del estudio de la empresa M & P Inter Consulting SAC 2018 presentamos el análisis y comentario de las figuras de mayor significancia siendo estos como sigue:

Los resultados obtenidos con la aplicación de la ficha de observación a los consultores en el contexto de estudio de la empresa M & P Inter Consulting SAC, la media en el pretest es de 11 con respecto a la ficha de observación como primera evaluación sin contar con un sistema integrado de gestión, en el postest como segunda evaluación después de ser aplicado el sistema integrado de gestión dentro del modelo de gestión la media es de 22, lo que se considera que ha sido aplicado satisfactoriamente el modelo en el área SIG.

Los resultados obtenidos con la aplicación de la ficha de observación a los consultores en el contexto de estudio de la empresa M & P Inter Consulting S.A.C., la media en el pretest es de 4 con respecto a la ficha de observación como primera evaluación sin contar con una estandarización de procesos, en el postest como segunda evaluación después de ser aplicada la estandarización de procesos dentro del modelo de gestión la media es de 8, lo que se considera que ha sido aplicado satisfactoriamente el modelo en el área SIG.

Los resultados obtenidos con la aplicación de la ficha de observación a los consultores en el contexto de estudio de la empresa M & P Inter Consulting S.A.C., la media en el pretest es de 4 con respecto a la ficha de observación como primera evaluación sin contar con un control de riesgo, en el postest como segunda evaluación después de ser aplicado el control de riesgo dentro del modelo de

gestion la media es de 8, lo que se considera que ha sido aplicado satisfactoriamente el modelo en el área SIG.

Los resultados obtenidos con la aplicación de la ficha de observación a los consultores en el contexto de estudio de la empresa M & P Inter Consulting S.A.C., la media en el pretest es de 3 con respecto a la ficha de observación como primera evaluación sin contar con una mejora continua, en el postest como segunda evaluación después de ser aplicada la mejora continua dentro del modelo de gestion la media es de 7, lo que se considera que ha sido aplicada satisfactoriamente el modelo en el área SIG.

En base a los resultados encontrados se planteó el modelo de gestión para M & P Inter Consulting SAC, el cual fue validado por juicio de expertos.

Al respecto estos resultados en base a los objetivos planteados se corroboran con el estudio de Ferreira (2016), en su estudio “Sistema de Gestión de la innovación en el subsector hotelero: una herramienta para el mejoramiento continuo. Una aproximación al tema”, alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, experimental, corte transversal y correlacional, población 60 trabajadores, concluyó que “la competitividad empresarial y su productividad vienen determinadas por las estrategias que aplica, de ahí la importancia de fomentar la capacidad de innovar y de implementar nuevos sistemas de gestión empresarial, sino también a los procesos de toma de decisiones”, se propone el “Modelo de Gestión” para alcanzar una buena gestión de procesos, personal, recursos, liderazgo, mejorando competencias y desarrollo sostenido.

Estos resultados en base a los objetivos planteados se corroboran con el estudio de Morantes (2013) “Modelo de gestión para la educación superior a distancia”, alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño experimental, población 200 trabajadores, muestra 50, concluyó que “la gestión de calidad, en el contexto nacional, el MEN estableció el carácter estratégico de la existencia e implementación de instituciones con educación superior dentro de la política revolución educativa (MEN, 2007)”, se propone el “Modelo de Gestión” para alcanzar una buena gestión de procesos, recursos, liderazgo del Gobierno y

Órganos de Dirección, incidiendo en la calidad de vida; reduciendo carencias, mejorando competencias y desarrollo sostenido.

Estos resultados en base a los objetivos planteados se corroboran con el estudio de Gómez (2013) en su estudio “Mejoramiento de la recepción en una empresa de colchones utilizando simulación y diseño de experimentos”, tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel pre experimental diseño experimental, población 30 trabajadores, concluyó que “la simulación discreta y diseño experimental aplicados en el mejoramiento de operaciones y recursos de la gestión de almacenes no solo son un enfoque de investigación, sino herramientas que permiten aumentar capacidades de modelamiento y apoyo a la toma decisiones”.

Al respecto estos resultados en base a los objetivos planteados se corroboran con el estudio de Meléndez (2017), “Propuesta de Calidad en una Industria Pesquera según la norma Iso 9001:2015 – Lima”, alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, No experimental, corte transversal y correlacional, población 100 trabajadores, concluyó que “con este nuevo enfoque basado en procesos se incrementará la productividad, ya que los procesos claves estarán mejor organizados y estandarizados, lo que conlleva a una disminución en el tiempo de operaciones”.

Estos resultados en base a los objetivos planteados se corroboran con el estudio de Ramos (2017), en su estudio “Mejora del Sistema de Gestión Ohsas en la pesquera Austral Group S.A.A Coishco”, la investigación descriptiva, no experimental transversal, población 192, concluyó que “la mejora continua es un elemento clave en las organizaciones que contribuye al rendimiento y productividad en forma significativa, el cual indica un cumplimiento de su Sistema de Gestión con los alcances, documentaciones y procedimientos que demandan las normas”.

Estos resultados en base a los objetivos planteados se corroboran con el estudio de Vargas (2016). Propuesta de calidad para recursos propios en las instituciones educativas públicas, concluye que que tras un análisis permitirá el cumplimiento de

las metas para un eficiente servicio de atención a los miembros del comité de recursos logrando la agilidad en el trabajo de los especialistas de la UGEL 06.

V. Conclusiones

Primera

En referencia al objetivo general se concluye que: el efecto del modelo de gestión al área sistema integrado de gestión ha sido aplicado satisfactoriamente, mostrando un cambio positivo y satisfactorio, de acuerdo a la figura 2 donde los resultados obtenidos con respecto a la ficha de observación son en la media del pretest 11 y en el postest 22.

Segunda

En referencia al objetivo específico 1 se concluye que: el efecto del modelo de gestión en la estandarización de procesos al área sistema integrado de gestión ha sido aplicado satisfactoriamente, mostrando un cambio positivo y satisfactorio, de acuerdo a la figura 3 donde los resultados obtenidos con respecto a la ficha de observación son en la media del pretest 4 y en el postest 8.

Tercera

En referencia al objetivo específico 2 se concluye que: el efecto del modelo de gestión en el control de riesgo al área sistema integrado de gestión ha sido aplicado satisfactoriamente, mostrando un cambio positivo y satisfactorio, de acuerdo a la figura 4 donde los resultados obtenidos con respecto a la ficha de observación son en la media del pretest 4 y en el postest 8.

Cuarta

En referencia al objetivo específico 3 se concluye que: el efecto del modelo de gestión en la mejora continua al área sistema integrado de gestión ha sido aplicado satisfactoriamente, mostrando un cambio positivo y satisfactorio, de acuerdo a la figura 5 donde los resultados obtenidos con respecto a la ficha de observación son en la media del pretest 3 y en el postest 7.

VI. Recomendaciones

Primera

En referencia a la primera conclusión se recomienda a la gerente general la ingeniera Mónica Huertas de la empresa M & P Inter Consulting SAC, implementar el modelo de gestión al área sistema integrado de gestión.

Segunda

Con respecto a la segunda conclusión se recomienda a la gerente general la ingeniera Mónica Huertas de la empresa M & P Inter Consulting SAC, implementar el modelo de gestión en la estandarización de procesos del área sistema integrado de gestión.

Tercera

En este sentido a la tercera conclusión se recomienda a la gerente general la ingeniera Mónica Huertas de la empresa M & P Inter Consulting SAC, implementar el modelo de gestión en el control de riesgo del área sistema integrado de gestión.

Cuarta

En referencia a la cuarta conclusión se recomienda a la gerente general la ingeniera Mónica Huertas de la empresa M & P Inter Consulting SAC, implementar el modelo de gestión en mejora continua del área sistema integrado de gestión.

VII. Referencias

- Abell, D. (1994). *Cómo implantar un modelo de calidad*. ESTRUCPLAN. Venezuela: IESA.
- Agudelo, O. (1994). *Administración para todos: Con su enfoque en sistema*. Cali.
- Arce, E. (2005). *El Control interno en Cuba. Realidad empresarial. Vínculo con la auditoría*. XCLAI.
- Balestrini, M. (1997). *Procedimientos Técnicos de la Investigación Documental*. Caracas: Editorial Panapo.
- Benavides, C., y Quintana, C. (2003). *Gestión del Conocimiento y Calidad Total*. (1ra. Ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Chávez, H. (2012). *Mejora Continua*. México.
- Crosby, P. (1979). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. (1ra. Ed.). México: Continental.
- Deming, W. (1982). *Calidad, Productividad y Competitividad*. (1ra. Ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Dorta, J. (2004). *La evaluación de los riesgos como componente básico del sistema de Control Interno*. España.
- Dixon, K. (2011). *Gestión de Procesos*. USA.
- Falconi, C. (1996). *TQC Control de la Calidad Total (al estilo Japonés)*. Brasil: Fundación Christiano Ottoni. Bloch Editores, S.A.
- Ferreira, J. (2016). *Sistema de Gestión de la innovación en el subsector hotelero: una herramienta para el mejoramiento continuo. Una aproximación al tema*. Colombia: Journal of Engineering & Technology.
- Guerra, I. (2007). *Evaluación y Mejora Continua. Conceptos y herramientas para la medición y mejora del desempeño*. Venezuela: Revista Evaluación e Investigación.

- Guerra, R., y Meizoso, M. (2012). *Gestión de la calidad, Conceptos, modelos y herramientas*. La Habana: Editorial UH.
- Gutiérrez, S. (2010). *Proceso de Mejora Continua*. La Habana: Editorial UH.
- Harrington, J. (1994). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Hernández, Fernández, & Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. (5ta. Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana de México.
- ISO 9001 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*.
- IIA (2002). *Instituto de Auditores Interno*.
- López, J. (2004). *Procedimiento Metodológico de la Evaluación del Desempeño y el Perfeccionamiento de Control Interno y la Gestión*. España.
- Kabboul, F. (1994). *Curso reingeniería en las empresas de servicio*. Venezuela: IESA.
- Karapetrovic, S. (2002). *Strategies for the integration of management systems and standards*. USA: TQM Magazine.
- Juran, J. (1993). *Manual de Control de calidad*. (1ra. Ed.). España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Masaaki, I. (1998). *Como Implementar el Kaizen en el Sitio de Trabajo (Gemba)*. Colombia: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Meléndez, A. (2017). *Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015 – Lima*. (Tesis de maestría). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Morantes, A. (2013). *Propuesta de modelo de gestión para la educación superior a distancia*. Colombia: Revista del Instituto de Estudios en Educación Universidad del Norte.
- Pelegrin, E. (2004). *El análisis de riesgos y los servicios de consultoría*. La Habana: Editorial UH.
- Ramos, L. (2017). *Mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en la empresa pesquera Austral Group S.A.A Coishco*. (Tesis de maestría). Nuevo Chimbote: Universidad Cesar Vallejo.
- Tejeda, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*. Bellavista – Perú. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Umeda, M. (1997). *Processo de Promoçao da Padronizaçao Interna*. Brasil: Fundación Christiano Ottoni.
- Vara, A. (2012). *Siete pasos para una tesis exitosa: Desde la idea inicial hasta la sustentación*. (3ra. Ed.). Lima: USMP.
- Vargas, C. (2016). *Propuesta de un sistema de control de calidad para gestión de recursos propios en las instituciones educativas públicas*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Anexos

ANEXO 1: Artículo científico

ARTÍCULO CIENTÍFICO

“Modelo de Gestión para el Mejoramiento del área Sistema Integrado de Gestión de M&P Inter Consuting SAC, 2018”

Autor:

Lic. SARA BETTY OLIVARES RODRIGUEZ

Línea de Investigación:

MODELOS Y HERRAMIENTAS GERENCIALES

LIMA – PERÚ

2018

Resumen

El objetivo principal de este estudio es identificar la situación en la que se encuentra la empresa y de esta manera, diseñar e implementar un modelo de gestión para el mejoramiento del área del sistema integrado de gestión conformado por 50 consultores, la que se demostrará a través del desarrollo de implementación que le permitirá la mejora y prosperidad en el desempeño y competitividad del área.

Para la ejecución de esta proposición de modelo de Gestión se aplicó el estudio de la norma ISO 9001:2015, el enfoque de investigación es cuantitativo, nivel pre experimental explicativo, diseño experimental, muestra de 50 consultores, la técnica es la entrevista y el instrumento para la recolección de datos la ficha de observación, con una validez de contenido, teniendo pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems, que identificaron los problemas en el área sistema integrado de gestión, la confiabilidad, en la prueba piloto la ficha de observación se trabajó con 20 consultores antes de la aplicación del modelo para la mejora mostrando los resultados de la variable sistema integrado de gestión, donde las dimensiones control de riesgo con 0.585 y mejora continua con 0.642 presentan confiabilidad moderada; y la dimensión estandarización de procesos con 0.750 tiene alta confiabilidad, al respecto la variable tiene muy alta confiabilidad, es así que el instrumento que mide la variable es confiable.

Finalmente, se explica como conclusión general el efecto del modelo de gestión al área sistema integrado de gestión ha sido aplicado satisfactoriamente, mostrando un cambio positivo y apropiado para mantener el modelo de gestión.

Palabras claves: implementar, modelo de gestión, sistema integrado de gestión, mejoramiento, ISO.

Abstract

The main objective of this study is to identify the situation in which the company is located and, in this way, to design and implement a management model for the improvement of the area of the integrated management system made up of 50 consultants, which will be demonstrated through of the development of implementation that will allow the improvement and prosperity in the performance and competitiveness of the area.

For the execution of this proposal of management model was applied the study of the ISO 9001: 2015 standard, the research approach is quantitative, explanatory pre-experimental level, experimental design, sample of 50 consultants, the technique is the interview and the instrument for the collection of data the observation file, with a content validity, having relevance, relevance and clarity of each of the items, which identified the problems in the integrated management system area, the reliability, in the pilot test the file of observation we worked with 20 consultants before applying the model for improvement showing the results of the variable integrated management system, where the dimensions of risk control with 0.585 and continuous improvement with 0.642 show moderate reliability; and the process standardization dimension with 0.750 has high reliability, in this respect the variable has very high reliability, so the instrument that measures the variable is reliable.

Finally, as a general conclusion, the effect of the management model on the integrated management system area has been satisfactorily applied, showing a positive and appropriate change to maintain the management model.

Keywords: implement, management model, integrated management system, improvement, ISO.

INDICE

Resumen

Índice

I. Introducción	74
II. Desarrollo	75
Planteamiento del problema	75
Objetivos.....	76
Trabajos previos ..	77
Marco teórico	77
Metodología de la investigación	79
III. Resultados	81
IV. Discusión	89
V. Conclusiones.....	92
VI. Referencias bibliográficas	93

I. Introducción

En estos últimos años la demanda por la implementación de los sistemas de gestión de calidad ha sido realmente creciente, lo cual no es una novedad ya que el sistema de gestión de calidad es muy importante para los nuevos mercados y los mercados ya existentes, definitivamente se ha vuelto muy relevante, es así que las empresas han tomado conciencia y de esta manera poder implementar dentro de estas mismas un sistema de gestión de calidad, para que les permitan tener mayores beneficios y valor agregado con respecto a la competencia en el mercado y demostrar el grado de control que puede llegar a tener una empresa en cuanto a sus procesos, sin embargo, el realizar este tipo de implementación no solo se relaciona con las grandes empresas de manufactura o de servicios, sino que también afecta a las MYPE de todos los rubros, inclusive a las empresas que son conformadas por tres empleados.

Cabe recalcar que las exigencias de tener una certificación de calidad para ser parte de una cadena de abastecimiento son cada vez mayores y esto se manifiesta en las bases de convocatorias de Licitaciones Públicas y Privadas, la preocupación de las empresas por estas exigencias, es así que no dudarán en ver alternativas y opciones para certificar, y la empresa que no esté convencida u omite estas condiciones de mercado, simplemente perderá ventajas ante otros postores con certificaciones de calidad, lo cual el desarrollo de este artículo es pretender implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para una empresa consultora que busca responder a las exigencias del cliente, y mejorar el desempeño global, ya que el objetivo es analizar la situación actual de la empresa y de esta manera poder obtener una organización basada en procesos, y a mediano plazo implementarse; y así certificarse enfocándose en la mejora continua para poder crecer en el negocio, de esta manera al realizar esta implementación del Sistema de Gestión de Calidad se utilizó como herramienta la norma ISO 9001:2015.

Y para finalizar se expondrán las conclusiones referentes al artículo en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para mantener este sistema en apropiado funcionamiento y acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

II. Desarrollo

2.1 Planteamiento del Problema.

De acuerdo a los objetivos de la empresa ha ido creciendo, el directorio y las Gerencias, lo cual requieren un personal con conocimientos, habilidades, competencias, actitudes y comportamientos necesarios para enfrentar a los problemas que se presenten día a día; y poder brindar soluciones efectivas para beneficio de la organización.

La organización, necesita que mejore su área SIG, lo cual mejore al momento del reclutamiento y selección del personal; de esta manera contar con personal altamente capacitado, que generen estrategias para mantenerse a la vanguardia y ser competitivos, para brindar buenos servicios de implementación, eficientes, para los clientes.

La problemática, es que la organización necesita aplicar a un sistema ISO 9001:2015 para que mejore el área SIG y siga siendo competitiva, la cual genere más rentabilidad en sus resultados, de acuerdo al crecimiento del mercado, es así, que se propone estudiar el Sistema ISO 9001:2015 y su mejoramiento en el área SIG de los consultores de la empresa.

Problema general

¿Cuál es el efecto del modelo de gestión en el área de sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018?

Problema específico 1

¿Cuál es el efecto del modelo de gestión en la estandarización de procesos en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es el efecto del modelo de gestión en el control de riesgo en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es el efecto del modelo de gestión en la mejora continua en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018?

Hipótesis general

El modelo de gestión mejora el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Hipótesis específica 1

El modelo de gestión mejora la estandarización de procesos del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Hipótesis específica 2

El modelo de gestión mejora el control de riesgo del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Hipótesis específica 3

El modelo de gestión mejora la mejora continua del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Esta investigación contribuirá con los siguientes aspectos: mejorar el reclutamiento y selección del personal en el área SIG, mejorar el servicio de implementación y capacitaciones en el área SIG.

El sistema ISO 9001:2015, traerá consigo varios beneficios, como: reducción de rotación de personal, participación de los integrantes de la organización, compromiso de los integrantes de la organización, reducción de nivel de improvisación, satisfacción en los mismos y los clientes, reducción de riesgos.

Objetivo general

Determinar el efecto del modelo de gestión en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Objetivo específico 1

Determinar el efecto del modelo de gestión en la estandarización de procesos en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar el efecto del modelo de gestión en el control de riesgo en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar el efecto del modelo de gestión en la mejora continua en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

2.2 Trabajos Previos: Antecedentes.

Nacional.

Vargas (2016), estudio “Propuesta de calidad para recursos propios en las instituciones educativas públicas”, enfoque mixto, estudio holístico, No experimental, Diseño longitudinal-transversal, tuvo una población conformada por 24 trabajadores, concluyó que “permitirá el cumplimiento de las metas para un eficiente servicio de atención a los miembros del comité de recursos logrando la agilidad en el trabajo de los especialistas de la UGEL 06”.

Internacional.

Gómez (2013) en su estudio “Mejoramiento de la recepción en una empresa de colchones utilizando simulación y diseño de experimentos” concluyó que “la simulación discreta y diseño experimental aplicados en el mejoramiento de operaciones y recursos de la gestión de almacenes no solo son un enfoque de investigación, sino herramientas que permiten aumentar capacidades de modelamiento y apoyo a la toma decisiones”.

Marco Teórico.

Variable: Sistema integrado de gestión

En este sentido, Deming, e tal (1982) afirma aspectos importantes acerca de la definición del sistema integrado de gestión, como “una técnica basada en procesos, que se encarga de estandarizar procesos, aplicando un control de riesgo para prever problemas dentro de ellas, concluyendo con una mejora continua en los procesos de la organización”.

Dimensión 1: Estandarización de Procesos

Se encarga de unir a todos los procesos, procedimientos de toda la organización de diferentes rubros que aplican diferentes procesos, al respecto, la NTP ISO 9001:2015, e tal (2015) define como “un nivel de operación establecido y basado en un estándar para cumplir las especificaciones del producto o servicio, los requisitos del cliente y los legales de la organización”.

Indicador: Gestión de Procesos

Al respecto, Dixon (2011), define la gestión de procesos como la “análisis y mejora continua satisfaciendo los requerimientos de los consumidores potenciales y finales”.

Indicador: Actividades

En este sentido, Chávez (2012), define las actividades como “el empleo de recursos para la investigación y desarrollo de diseñar, producir, ingeniería, adquisiciones, recursos humanos, producción, distribución, mercadeo, venta y servicio de la organización para satisfacer los requerimientos de los clientes”.

Dimensión 2: Control de Riesgos

El control de Riesgo es anticiparse a hechos que pueden ocurrir y repercutir a la organización, es en este sentido López (2004) el control de riesgo lo define como “un conjunto de reglas que conllevan los recursos de la organización, para analizar, identificar y estudiar aquellos riesgos altos y tomar decisiones para solucionarlos de manera óptima y efectiva”.

Indicador: Auditoria Interna

Según el Instituto de Auditores Interno IIA (2002) define la auditoria interna como "una actividad de aseguramiento y consultoría objetiva e independiente para mejorar las operaciones de una organización, analizando y previniendo riesgos, con el fin de ayudar a alcanzar sus objetivos".

Indicador: Auditoria Externa

También, el Instituto de Auditores Interno IIA, e tal (2002) define la auditoria externa como "un trabajo de aseguramiento razonable en el cual un profesional expresa una opinión si están preparados, dentro de un marco general, tal como un trabajo que se lleva a cabo de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría".

Dimensión 3: Mejora continua

La mejora continua, es una perspectiva para mejorar los procesos de la organización, basada en la necesidad de revisión constante de los problemas dentro de los procesos, reducir costos y tiempo; y entre otros que permitan el crecimiento de esta, es en este sentido, Harrington (1994), define a la mejora continua como “la mejora de un proceso, procedimiento, para ser más efectivo, eficaz, eficiente y acomodable, saber cambiar y cómo hacerlo dependerá de lo asignado por la alta dirección”.

Indicador: Eficiencia

Según, Robbins (2012), define la eficiencia como “la obtención de positivos, grandes y superiores conclusiones; y soluciones con un mínimo de inversión de recursos a usarse”.

Indicador: Productividad

Al respecto, Núñez (2007), define la productividad “mide y transmite el buen uso de los recursos; y la obtención de los productos manifestando la eficiencia del mismo”.

Metodología de la investigación.**Tipo de investigación**

Es Aplicada, en este sentido, Hernández, e tal (2014), indica que “enfrenta la teoría del estudio de investigación con lo real, problemas específicos y determinados, dirigido a la aplicación inmediata y no a la explicación de la teoría”.

Enfoque de investigación

El enfoque de investigación es Cuantitativo, al respecto Hernández, e tal (2014), dicen que “es un proceso demostrativo, respetando la secuencia y el orden estricto”.

Nivel

La presente investigación es de nivel Pre experimental – Explicativo, en este sentido Hernández, e tal (2014), dicen que “es el mínimo nivel de aplicación de las variables siendo adecuado su uso de comprobación de experimentos, centrada en el interés del acontecimiento y manifiesto de un fenómeno”.

Diseño de investigación

Es Experimental, al respecto Hernández, e tal (2014), afirman que “es la explicación de la causa y efecto, entre el vínculo de las variables”.

Población

Considerada a estudiar, investigar y analizar del problema, cumpliendo el objetivo general y específicos propuestos, se encuentra constituida por 50 trabajadores del área sistema integrado de gestión.

Muestra de tipo censal

Estudiar los 50 consultores del área sistema integrado de gestión.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validación y confiabilidad.

Técnicas de recolección de datos.

En la metodología las técnicas de recolección de datos es un proceso inmenso que se centra en las herramientas de manera genérica, que son procedimientos relativos que serán ejecutados por el investigador. Es así que en el uso de cada técnica de investigación es necesario instrumentos para mantener la información guardada. Así luego para que esta información sea procesada y analizada de acuerdo a los objetivos de la investigación. En el presente artículo, se utilizarán la ficha de observación, para realizar el levantamiento de información, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que una entrevista es un “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”. (p.217).

Confiabilidad.

Para Hernández, (2010) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.” (p.200).

Validez.

Según Hernández, (2010), “en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p.201).

Métodos de análisis de datos.

Debido a que la muestra es censal, 50 elementos, entonces se utilizará la distribución SPSS V-23 que tiene como objetivo encontrar la diferencia entre proporciones o porcentajes, para contrastar la hipótesis de este artículo se hará uso de la prueba de SPSS V-23.

III. Resultados

3.1 Descripción

Descripción de la variable sistema integrado de gestión

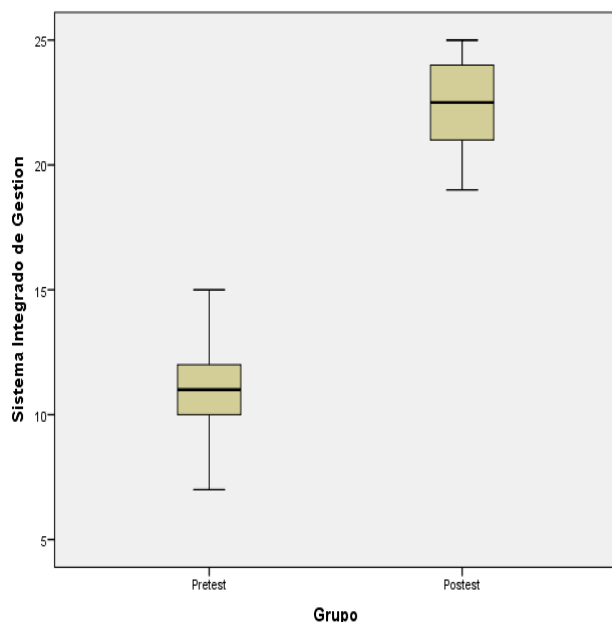


Figura 1. Media de la variable sistema integrado de gestión

De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento a los consultores en el contexto de estudio de la empresa M & P Inter Consulting S.A.C., la media en el pretest es de 11 con respecto a la ficha de observación como primera evaluación sin contar con un sistema integrado de gestión, en el posttest como segunda evaluación

después de ser aplicado el sistema integrado de gestión dentro del modelo de gestión la media es de 22, lo que se considera que ha sido aplicado satisfactoriamente el modelo en el área SIG.

Descripción de la dimensión estandarización de procesos

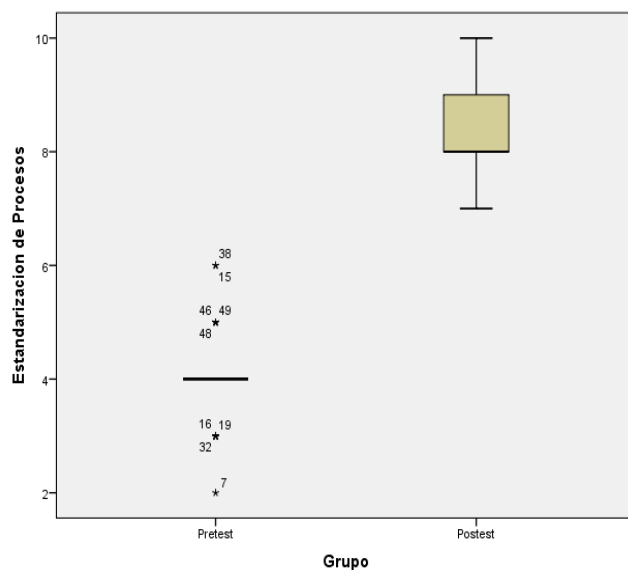


Figura 2. Media de la dimensión estandarización de procesos

De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento a los consultores en el contexto de estudio de la empresa M & P Inter Consulting S.A.C., la media en el pretest es de 4 con respecto a la ficha de observación como primera evaluación sin contar con una estandarización de

procesos, en el posttest como segunda evaluación después de ser aplicada la

estandarización de procesos dentro del modelo de gestión la media es de 8, lo que se considera que ha sido aplicado satisfactoriamente el modelo en el área SIG.

Descripción de la dimensión control de riesgo

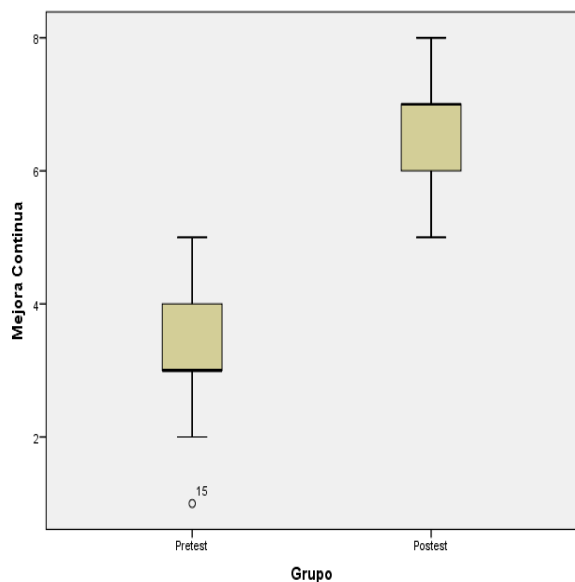


Figura 4. Media de la dimensión control de riesgo

De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento a los consultores en el contexto de estudio de la empresa M & P Inter Consulting S.A.C., la media en el pretest es de 4 con respecto a la ficha de observación como primera evaluación sin contar con un control de riesgo, en el posttest como segunda evaluación después

de ser aplicado el control de riesgo dentro del modelo de gestión la media es de 8, lo que se considera que ha sido aplicado satisfactoriamente el modelo en el área SIG.

Descripción de la dimensión mejora continua

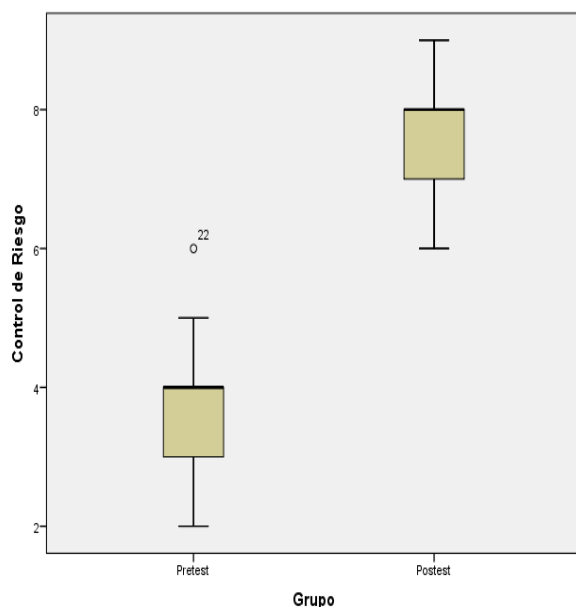


Figura 5. Media de la dimensión mejora continua

De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento a los consultores en el contexto de estudio de la empresa M & P Inter Consulting S.A.C., la media en el pretest es de 3 con respecto a la ficha de observación como primera evaluación sin contar con una mejora continua, en el posttest como segunda evaluación después de ser aplicada

la mejora continua dentro del modelo de gestión la media es de 7, lo que se considera que ha sido aplicada satisfactoriamente el modelo en el área SIG.

3.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H0: El modelo de gestión no mejora el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

H1: El modelo de gestión mejora el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Significancia: 0,05.

Regla de decisión:

Si p . valor $< 0,05$, Rechazar H0

Si p . valor $> 0,05$, Aceptar H0

Tabla 1

Rangos del sistema integrado de gestión

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de
Rango				
Sistema Integrado de Gestión	Pretest	50	25,50	1275,00
	Postest	50	75,50	3775,00
	Total	100		

En la tabla 1 rangos del sistema integrado de gestión, muestra el rango promedio y la suma de rangos, indicando de esta manera en el rango promedio del pretest 25,50 y en el postest 75,50, determinando que hay un cambio positivo y satisfactorio en las evaluaciones realizadas, tanto en el pretest como el postest.

Tabla 2

Resultados de la prueba de hipótesis del sistema integrado de gestión

Estadísticos de prueba^a	
	Sistema Integrado de Gestión
U de Mann-Whitney	8,000
W de Wilcoxon	1283,000
Z	-8,672
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 2 resultados de la prueba de hipótesis del sistema integrado de gestión se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = 0,000 < 0,005 y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y postest. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H0: El modelo de gestión no mejora la estandarización de procesos del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

H1: El modelo de gestión mejora la estandarización de procesos del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Significancia: 0,05.

Regla de decisión:

Si p. valor < 0,05, Rechazar H0

Si p. valor > 0,05, Aceptar H0

Tabla 3

Rangos de la estandarización de procesos

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de
Rango				
Estandarización de procesos	Pretest	50	25,50	1275,00
	Postest	50	75,50	3775,00
	Total	100		

En la tabla 3 rangos de la estandarización de procesos, muestra el rango promedio y la suma de rangos, indicando de esta manera en el rango promedio del pretest 25,50 y en el postest 75,50, determinando que hay un cambio positivo y satisfactorio en las evaluaciones realizadas, tanto en el pretest como el postest.

Tabla 4

Resultados de la prueba de hipótesis de la estandarización de procesos

Estadísticos de prueba^a	
	Estandarización de Procesos
U de Mann-Whitney	8,000
W de Wilcoxon	1283,000
Z	-8,672
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 4 resultados de la prueba de hipótesis de la estandarización de procesos se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = 0,000 < 0,005 y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y postest. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H0: El modelo de gestión no mejora el control de riesgo del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

H1: El modelo de gestión mejora el control de riesgo del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Significancia: 0,05.

Regla de decisión:

Si p. valor < 0,05, Rechazar H0

Si p. valor > 0,05, Aceptar H0

Tabla 5

Rangos del control de riesgo

Rango	Grupo	N	Rango promedio	Suma de
Control de riesgo	Pretest	50	25,51	1275,50
	Posttest	50	75,49	3774,50
	Total	100		

En la tabla 5 rangos del control de riesgo, muestra el rango promedio y la suma de rangos, indicando de esta manera en el rango promedio del pretest 25,51 y en el posttest 75,49, determinando que hay un cambio positivo y satisfactorio en las evaluaciones realizadas, tanto en el pretest como el posttest.

Tabla 6

Resultados de la prueba de hipótesis del control de riesgo

Estadísticos de prueba^a	
	Control de Riesgo
U de Mann-Whitney	8,000
W de Wilcoxon	1283,000
Z	-8,672
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 6 resultados de la prueba de hipótesis del control de riesgo se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = 0,000 < 0,005 y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y postest. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H0: El modelo de gestión no mejora la mejora continua del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

H1: El modelo de gestión mejora la mejora continua del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

Significancia: 0,05.

Regla de decisión:

Si p. valor < 0,05, Rechazar H0

Si p. valor > 0,05, Aceptar H0

Tabla 7

Rangos de la mejora continua

Rango	Grupo	N	Rango promedio	Suma de
Mejora continua	Pretest	50	25,66	1283,00
	Postest	50	75,34	3767,00
	Total	100		

En la tabla 7 rangos de la mejora continua, muestra el rango promedio y la suma de rangos, indicando de esta manera en el rango promedio del pretest 25,66 y en el postest 75,34, determinando que hay un cambio positivo y satisfactorio en las evaluaciones realizadas, tanto en el pretest como el postest.

Tabla 8

Resultados de la prueba de hipótesis de la mejora continua

Estadísticos de prueba ^a	
	Mejora Continua
U de Mann-Whitney	8,000
W de Wilcoxon	1283,000
Z	-8,672
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 8 resultados de la prueba de hipótesis de la mejora continua se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = 0,000 < 0,005 y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y postest. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

El objetivo general de la investigación es determinar el efecto del modelo de gestión en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018. Al respecto de acuerdo al resultado de la investigación se ha determinado que el modelo de gestión incide significativamente en el área sistema integrado de gestión en M & P Inter Consulting SAC, 2018. Dicha afirmación está sustentada en figura 2, en el que se puede observar que en la evaluación del pretest arrojó la media de 11 de acuerdo a la evaluación de la ficha de observación y en el posttest la media de 22, lo cual se determina que es efectivamente aplicado el modelo de gestión, así mismo la hipótesis general planteada para la investigación es El modelo de gestión mejora el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018, de acuerdo a la contrastación de resultados, que es la hipótesis general; se concluye a un nivel de significancia de 5%, se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = $0,000 < 0,005$ y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y posttest, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, se observa que hay mejora directa y positiva entre el modelo de gestión y área sistema integrado de gestión.

Referente al primer objetivo específico planteado en la investigación que es: Determinar el efecto del modelo de gestión en la estandarización de procesos en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018. Al respecto de acuerdo al resultado de la investigación se ha determinado que el modelo de gestión en la estandarización de procesos incide significativamente en el área sistema integrado de gestión en M & P Inter Consulting SAC, 2018. Dicha afirmación está sustentada en figura 3, en el que se puede observar que en la evaluación del pretest arrojó la media de 4 de acuerdo a la evaluación de la ficha de observación y en el posttest la media es de 8, lo cual se determina que es efectivamente aplicado el modelo de gestión, así mismo la hipótesis específica 1 planteada para la investigación es El modelo de gestión mejora la estandarización de procesos del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018, de acuerdo a la contrastación de resultados, que es la hipótesis específica 1; se concluye a un nivel de significancia de 5%, se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = $0,000 < 0,005$

y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y postest, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, se observa que hay mejora directa y positiva entre el modelo de gestión y la estandarización de procesos del área sistema integrado de gestión.

Por consiguiente, al segundo objetivo específico planteado en la investigación que es: Determinar el efecto del modelo de gestión en el control de riesgo en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018; Al respecto de acuerdo al resultado de la investigación se ha determinado que el modelo de gestión en el control de riesgo incide significativamente en el área sistema integrado de gestión en M & P Inter Consulting SAC, 2018. Dicha afirmación está sustentada en figura 4, en el que se puede observar que en la evaluación del pretest arrojó la media de 4 de acuerdo a la evaluación de la ficha de observación y en el postest la media es de 8, lo cual se determina que es efectivamente aplicado el modelo de gestión, así mismo la hipótesis específica 2 planteada para la investigación es El modelo de gestión mejora el control de riesgo del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018, de acuerdo a la contrastación de resultados, que es la hipótesis específica 2; se concluye a un nivel de significancia de 5%, se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = $0,000 < 0,005$ y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y postest, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, se observa que hay mejora directa y positiva entre el modelo de gestión y el control de riesgo del área sistema integrado de gestión.

Respecto, al tercer objetivo específico planteado en la investigación que es: Determinar el efecto del modelo de gestión en la mejora continua en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018; Al respecto de acuerdo al resultado de la investigación se ha determinado que el modelo de gestión en la mejora continua incide significativamente en el área sistema integrado de gestión en M & P Inter Consulting SAC, 2018. Dicha afirmación está sustentada en figura 5, en el que se puede observar que en la evaluación del pretest arrojó la media de 3 de acuerdo a la evaluación de la ficha de observación y en el postest la media es de 7, lo cual se determina que es efectivamente aplicado el modelo de gestión, así mismo la hipótesis específica 3

planteada para la investigación es El modelo de gestión mejora la mejora continua del área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018, de acuerdo a la contrastación de resultados, que es la hipótesis específica 3; se concluye a un nivel de significancia de 5%, se muestra la prueba U de Mann-Whitney en donde la significancia bilateral = $0,000 < 0,005$ y el coeficiente U de Mann-Whitney = 8.00, lo cual indica que existen diferencias significativas entre el pretest y posttest, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, se observa que hay mejora directa y positiva entre el modelo de gestión y la mejora continua del área sistema integrado de gestión.

En base a los resultados encontrados se planteó el modelo de gestión para M & P Inter Consulting SAC, el cual fue validado por juicio de expertos.

Estos resultados en base a los objetivos planteados se corroboran con el estudio de Vargas (2016). Propuesta de calidad para recursos propios en las instituciones educativas públicas, concluye que que tras un análisis permitirá el cumplimiento de las metas para un eficiente servicio de atención a los miembros del comité de recursos logrando la agilidad en el trabajo de los especialistas de la UGEL 06, se propone el “Modelo de Gestión” para alcanzar una buena gestión de procesos, personal, recursos, liderazgo del Gobierno y Órganos de Dirección, incidiendo en la calidad de vida; reduciendo carencias, pobreza extrema, mejorando competencias y desarrollo sostenido.

V. Conclusiones.

Primera

En referencia al objetivo general se concluye que: el efecto del modelo de gestión al área sistema integrado de gestión ha sido aplicado satisfactoriamente, mostrando un cambio positivo y satisfactorio, de acuerdo a la figura 2 donde los resultados obtenidos con respecto a la ficha de observación son en la media del pretest 11 y en el postest 22.

Segunda

En referencia al objetivo específico 1 se concluye que: el efecto del modelo de gestión en la estandarización de procesos al área sistema integrado de gestión ha sido aplicado satisfactoriamente, mostrando un cambio positivo y satisfactorio, de acuerdo a la figura 3 donde los resultados obtenidos con respecto a la ficha de observación son en la media del pretest 4 y en el postest 8.

Tercera

En referencia al objetivo específico 2 se concluye que: el efecto del modelo de gestión en el control de riesgo al área sistema integrado de gestión ha sido aplicado satisfactoriamente, mostrando un cambio positivo y satisfactorio, de acuerdo a la figura 4 donde los resultados obtenidos con respecto a la ficha de observación son en la media del pretest 4 y en el postest 8.

Cuarta

En referencia al objetivo específico 3 se concluye que: el efecto del modelo de gestión en la mejora continua al área sistema integrado de gestión ha sido aplicado satisfactoriamente, mostrando un cambio positivo y satisfactorio, de acuerdo a la figura 5 donde los resultados obtenidos con respecto a la ficha de observación son en la media del pretest 3 y en el postest 7.

VI. Referencias Bibliográficas

- Abell, D. (1994). *Cómo implantar un modelo de calidad*. ESTRUCPLAN. Venezuela: IESA.
- Agudelo, O. (1994). *Administración para todos: Con su enfoque en sistema*. Cali.
- Arce, E. (2005). *El Control interno en Cuba. Realidad empresarial. Vínculo con la auditoría*. XCLAI.
- Balestrini, M. (1997). *Procedimientos Técnicos de la Investigación Documental*. Caracas: Editorial Panapo.
- Benavides, C., y Quintana, C. (2003). *Gestión del Conocimiento y Calidad Total*. (1ra. Ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Chávez, H. (2012). *Mejora Continua*. México.
- Crosby, P. (1979). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. (1ra. Ed.). México: Continental.
- Deming, W. (1982). *Calidad, Productividad y Competitividad*. (1ra. Ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Dorta, J. (2004). *La evaluación de los riesgos como componente básico del sistema de Control Interno*. España.
- Dixon, K. (2011). *Gestion de Procesos*. USA.
- Falconi, C. (1996). *TQC Control de la Calidad Total (al estilo Japonés)*. Brasil: Fundación Christiano Ottoni. Bloch Editores, S.A.
- Ferreira, J. (2016). *Sistema de Gestión de la innovación en el subsector hotelero: una herramienta para el mejoramiento continuo. Una aproximación al tema*. Colombia: Journal of Engineering & Technology.
- Guerra, I. (2007). *Evaluación y Mejora Continua. Conceptos y herramientas para la medición y mejora del desempeño*. Venezuela: Revista Evaluación e Investigación.

- Guerra, R., y Meizoso, M. (2012). *Gestión de la calidad, Conceptos, modelos y herramientas*. La Habana: Editorial UH.
- Gutiérrez, S. (2010). *Proceso de Mejora Continua*. La Habana: Editorial UH.
- Harrington, J. (1994). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Hernández, Fernández, & Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. (5ta. Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana de México.
- ISO 9001 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*.
- IIA (2002). *Instituto de Auditores Interno*.
- López, J. (2004). *Procedimiento Metodológico de la Evaluación del Desempeño y el Perfeccionamiento de Control Interno y la Gestión*. España.
- Kabboul, F. (1994). *Curso reingeniería en las empresas de servicio*. Venezuela: IESA.
- Karapetrovic, S. (2002). *Strategies for the integration of management systems and standards*. USA: TQM Magazine.
- Juran, J. (1993). *Manual de Control de calidad*. (1ra. Ed.). España: McGraw-Hill: Interamericana de España.
- Masaaki, I. (1998). *Como Implementar el Kaizen en el Sitio de Trabajo (Gemba)*. Colombia: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Meléndez, A. (2017). *Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015 – Lima*. (Tesis de maestría). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Morantes, A. (2013). *Propuesta de modelo de gestión para la educación superior a distancia*. Colombia: Revista del Instituto de Estudios en Educación Universidad del Norte.
- Pelegri, E. (2004). *El análisis de riesgos y los servicios de consultoría*. La Habana: Editorial UH.

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Sara Betty Olivares Rodriguez, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa Maestría Administración de Negocios MBA de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 48255574, con el artículo titulado

“Modelo de Gestión para el Mejoramiento del área Sistema Integrado de Gestión de M&P Inter Consuting SAC, 2018”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 03 de Enero del 2019



Sara Betty Olivares Rodriguez

ANEXO 2: Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia

Variables e indicadores		Niveles y rangos	
Variable Independiente: Modelo de Gestión		Escala de medición	
Variable Dependiente: Sistema Integrado de Gestión		Ítems	
Problema	Objetivos	Dimensiones	Indicadores
Hipótesis Hipótesis general: El modelo de gestión mejora el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC.			
Problema General: ¿Cuál es el efecto del modelo de gestión en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC?	Objetivo general: Determinar el efecto del modelo de gestión en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC.	Indicadores Gestión de procesos	¿Usted tiene conocimiento de los procesos de implementación a los clientes que se desarrollan en la empresa? ¿Usted conoce los procedimientos del análisis y diseño de la empresa? ¿Usted conoce los procedimientos del cumplimiento del horario de visita a los clientes? ¿Usted conoce los procedimientos de capacitación al cliente? ¿Usted conoce los procedimientos de culminación satisfactoria del proyecto del cliente? ¿Los procesos y procedimientos se encuentran documentados y actualizados de manera formal en la empresa? ¿Usted considera importante que la empresa elabore un manual de procesos y procedimientos? ¿Usted conoce claramente las funciones de su cargo como consultor?
Problemas Específicos: ¿Cuál es el efecto del modelo de gestión en la estandarización de procesos en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC?	Objetivos específicos: Determinar el efecto del modelo de gestión en la estandarización de procesos en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.	Estandarización de procesos	¿La empresa tiene Manual de funciones debidamente documentado y actualizado? ¿Usted ha sido capacitado para reemplazar de manera inmediata y realizar las funciones en caso de que algún miembro de su proceso se incapacite o renuncie?
Problema General: ¿Cuál es el efecto del modelo de gestión en el control de riesgo en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC?	Objetivo general: Determinar el efecto del modelo de gestión en el control de riesgo en el área sistema integrado de gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.	Actividades	¿La empresa tiene un Sistema de Gestión de Calidad Implementado? ¿Se toma en cuenta las políticas dentro de la empresa? ¿La empresa usa la priorización de procesos? ¿Se evalúa el proceso de control de riesgo en la empresa? ¿Se cuenta con un auditor para la evaluación de los procesos en la empresa? ¿Se usa métodos para identificar riesgos que enfrenta la empresa? ¿Se usa métodos para evaluar la probabilidad y potencial impacto de los mayores riesgos? ¿La empresa está preparada para enfrentar, identificar y gestionar los riesgos actuales? ¿Se aplica un mecanismo de comunicación adecuado para controlar los riesgos en la empresa?
		Auditoría interna	Baja 0 – 10 Moderada 11 – 20 Alta 21 - 29
		Control de riesgo	Dicotómica
		Auditoría externa	Dicotómica

				<p>¿Se aplica un mecanismo de comunicación adecuado para controlar los riesgos en la empresa?</p> <p>¿Cuenta con una matriz general de riesgos principales y críticos la empresa?</p>	
			Auditoria externa	<p>¿Está usted satisfecho con la calidad y entrega de servicios del proceso de implementación?</p> <p>¿Los resultados del proceso son los deseados?</p> <p>¿Los tiempos de ejecución son los previstos?</p> <p>¿Se ha minimizado la variabilidad del proceso?</p> <p>¿El aspecto/diseño de la intranet es adecuado?</p> <p>¿La información que buscas en la intranet, la localizas fácilmente?</p> <p>¿El sistema de gestión de incidencias es adecuado?</p> <p>¿La intranet funciona de forma correcta, sin errores?</p> <p>¿Las peticiones de publicación se realizan en plazo y con calidad suficiente?</p>	
				Mejora continua	
				Eficiencia	
				Productividad	
					DICOTOMICA

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Nivel: Pre Experimental Explicativo.	Población: 50 trabajadores.	Variable Independiente: Modelo de Gestión	DESCRIPTIVA:
Diseño: Experimental.	Tipo de muestra: Censal.	Variable Dependiente: Sistema Integrado de Gestión	Se realizó el estadístico descriptivo, los datos serán para probar el grado de independencia de las variables y el grado de asociación de las mismas, siguiendo el protocolo siguiente: Se tabularon y organizaron los datos en una matriz de datos donde se consignaron los resultados en tablas y figuras, de las cuales se pueden leer frecuencias y porcentajes de la variable materia de estudio y de cada una de sus dimensiones.
Método: Método Hipotético Deductivo.	Tamaño de muestra: 50 consultores.	Técnicas: Recolección de Datos	Para finalizar, se consigna los gráficos de barras, los cuales nos muestran los resultados correspondientes para cada una de las dimensiones de la variable a partir de los resultados obtenidos de la Base de datos aplicados con el Programa SPSS V-23.
		Instrumentos: Ficha de Observación	INFERENCIAL:
		Autor: Sara Betty Olivares Rodriguez Año: 2018	Para la contrastación de hipótesis se realizó el estadístico inferencial, ya que el objetivo estudiado propone y aclara el problema planteado a través de los resultados alcanzados y la relación de las variables.
		Monitoreo: Consultora M & P Inter Consulting SAC	
		Ámbito de Aplicación: Consultora M & P Inter Consulting SAC	
		Forma de Administración: Individual	

ANEXO 3: Instrumento

La presente ficha de observación está dirigida a los consultores del área Sistema Integrado de Gestión que trabajan en M & P Inter Consulting S.A.C., Magdalena Perú 2018. Agradecemos que responda todas las preguntas.

Instrucciones:

Marca con una X solo una de las alternativas:

Si = 1

No = 0

VARIABLE: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		SI	NO
N°	ITEMS		
ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS			
1	¿Usted tiene conocimiento de los procesos de implementación a los clientes que se desarrollan en la empresa?		
2	¿Usted conoce los procedimientos del análisis y diseño de la empresa?		
3	¿Usted conoce los procedimientos del cumplimiento del horario de visita a los clientes?		
4	¿Usted conoce los procedimientos de capacitación al cliente?		
5	¿Usted conoce los procedimientos de culminación satisfactoria del proyecto del cliente?		
6	¿Los procesos y procedimientos se encuentran documentados y actualizados de manera formal en la empresa?		
7	¿Usted considera importante que la empresa elabore un manual de procesos y procedimientos?		
8	¿Usted conoce claramente las funciones de su cargo como consultor?		
9	¿La empresa tiene Manual de funciones debidamente documentado y actualizado?		
10	¿Usted ha sido capacitado para reemplazar de manera inmediata y realizar las funciones en caso de que algún miembro de su proceso se incapacite o renuncie?		
CONTROL DE RIESGO			
11	¿Se toma en cuenta las políticas dentro de la empresa?		
12	¿La empresa usa la priorización de procesos?		
13	¿Se evalúa el proceso de control de riesgo en la empresa?		
14	¿Se aplica un mecanismo de comunicación adecuado para controlar los riesgos en la empresa?		
15	¿Cuenta con una matriz general de riesgos principales y críticos la empresa?		
16	¿La empresa tiene un Sistema de Gestión de Calidad Implementado?		
17	¿Se cuenta con un auditor para la evaluación de los procesos en la empresa?		
18	¿Se usa métodos para identificar riesgos que enfrenta la empresa?		
19	¿Se usa métodos para evaluar la probabilidad y potencial impacto de los mayores riesgos?		
20	¿La empresa está preparada para enfrentar, identificar y gestionar los riesgos actuales?		
MEJORA CONTINUA			
21	¿El aspecto/diseño de la intranet es adecuado?		
22	¿La información que buscas en la intranet, la localizas fácilmente?		
23	¿El sistema de gestión de incidencias es adecuado?		
24	¿La intranet funciona de forma correcta, sin errores?		
25	¿Las peticiones de publicación se realizan en plazo y con calidad suficiente?		
26	¿Está usted satisfecho con la calidad y entrega de servicios del proceso de implementación?		
27	¿Los resultados del proceso son los deseados?		
28	¿Los tiempos de ejecución son los previstos?		
29	¿Se ha minimizado la variabilidad del proceso?		

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 4: Validez de instrumentos

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Noel Alcas Zapata

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA de la UCV, en la sede de los olivos, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de magister en Administración de Negocios.

El título nombre de mi tesis de investigación es: Modelo de Gestión para el Mejoramiento del área Sistema Integrado de Gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Sara', is written over a horizontal line. The signature is cursive and stylized.

Br. Sara Betty Olivares Rodriguez

D.N.I: 48255575



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En lo referente, Deming (1982) afirma aspectos importantes acerca de la definición del sistema integrado de gestión, como “una técnica basada en procesos, que se encarga de estandarizar procesos, aplicando un control de riesgo para prever problemas dentro de ellas, concluyendo con una mejora continua en los procesos de la organización”.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

DIMENSIÓN ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

Al respecto, la NTP ISO 9001:2015 (2015) define como “un nivel de operación establecido y basado en un estándar para cumplir las especificaciones del producto o servicio, los requisitos del cliente y los legales de la organización”.

DIMENSIÓN CONTROL DE RIESGOS

En este sentido López (2004) el control de riesgo lo define como “un conjunto de reglas que conllevan los recursos de la organización, para analizar, identificar y estudiar aquellos riesgos altos y tomar decisiones para solucionarlos de manera óptima y efectiva”.

DIMENSIÓN MEJORA CONTINUA

Según Harrington (1994), define a la mejora continua como “la mejora de un proceso, procedimiento, para ser más efectivo, eficaz, eficiente y acomodable, saber cambiar y cómo hacerlo dependerá de lo asignado por la alta dirección”

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Estandarización de procesos	Gestión de procesos	¿Usted tiene conocimiento de los procesos de implementación a los clientes que se desarrollan en la empresa?	Dicotómica
		¿Usted conoce los procedimientos del análisis y diseño de la empresa?	
		¿Usted conoce los procedimientos del cumplimiento del horario de visita a los clientes?	
		¿Usted conoce los procedimientos de capacitación al cliente?	
		¿Usted conoce los procedimientos de culminación satisfactoria del proyecto del cliente?	
	Actividades	¿Los procesos y procedimientos se encuentran documentados y actualizados de manera formal en la empresa?	
		¿Usted considera importante que la empresa elabore un manual de procesos y procedimientos?	
		¿Usted conoce claramente las funciones de su cargo como consultor?	
		¿La empresa tiene Manual de funciones debidamente documentado y actualizado?	
		¿Usted ha sido capacitado para reemplazar de manera inmediata y realizar las funciones en caso de que algún miembro de su proceso se incapacite o renuncie?	
Control de Riesgos	Auditoria Interna	¿Se toma en cuenta las políticas dentro de la empresa?	
		¿La empresa usa la priorización de procesos?	
		¿Se evalúa el proceso de control de riesgo en la empresa?	
		¿Se aplica un mecanismo de comunicación adecuado para controlar los riesgos en la empresa?	
		¿Cuenta con una matriz general de riesgos principales y críticos la empresa?	
	Auditoria Externa	¿La empresa tiene un Sistema de Gestión de Calidad Implementado?	
		¿Se cuenta con un auditor para la evaluación de los procesos en la empresa?	
		¿Se usa métodos para identificar riesgos que enfrenta la empresa?	
		¿Se usa métodos para evaluar la probabilidad y potencial impacto de los mayores riesgos?	

Mejora Continua		¿La empresa está preparada para enfrentar, identificar y gestionar los riesgos actuales? ¿El aspecto/diseño de la intranet es adecuado? ¿La información que buscas en la intranet, la localizas fácilmente? ¿El sistema de gestión de incidencias es adecuado? ¿La intranet funciona de forma correcta, sin errores? ¿Las peticiones de publicación se realizan en plazo y con calidad suficiente? ¿Está usted satisfecho con la calidad y entrega de servicios del proceso de implementación? ¿Los resultados del proceso son los deseados? ¿Los tiempos de ejecución son los previstos? ¿Se ha minimizado la variabilidad del proceso?	
Eficiencia	Productividad		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS							
1	¿Usted tiene conocimiento de los procesos de implementación a los clientes que se desarrollan en la empresa?							
2	¿Usted conoce los procedimientos del análisis y diseño de la empresa?							
3	¿Usted conoce los procedimientos del cumplimiento del horario de visita a los clientes?							
4	¿Usted conoce los procedimientos de capacitación al cliente?							
5	¿Usted conoce los procedimientos de culminación satisfactoria del proyecto del cliente?							
6	¿Los procesos y procedimientos se encuentran documentados y actualizados de manera formal en la empresa?							
7	¿Usted considera importante que la empresa elabore un manual de procesos y procedimientos?							
8	¿Usted conoce claramente las funciones de su cargo como consultor?							
9	¿La empresa tiene Manual de funciones debidamente documentado y actualizado?							
10	¿Usted ha sido capacitado para reemplazar de manera inmediata y realizar las funciones en caso de que algún miembro de su proceso se incapacite o renuncie?							
	DIMENSIÓN CONTROL DE RIESGOS							
11	¿La empresa tiene un Sistema de Gestión de Calidad implementado?	SI	No	SI	No	SI	No	
12	¿Se toma en cuenta las políticas dentro de la empresa?							
13	¿La empresa usa la priorización de procesos?							
14	¿Se evalúa el proceso de control de riesgo en la empresa?							
15	¿Se cuenta con un auditor para la evaluación de los procesos en la empresa?							
16	¿Se usa métodos para identificar riesgos que enfrenta la empresa?							
17	¿Se usa métodos para evaluar la probabilidad y potencial impacto de los mayores riesgos?							

18	¿La empresa está preparada para enfrentar, identificar y gestionar los riesgos actuales?						
19	¿Se aplica un mecanismo de comunicación adecuado para controlar los riesgos en la empresa?						
20	¿Cuenta con una matriz general de riesgos principales y críticos la empresa?						
DIMENSION MEJORA CONTINUA							
21	¿Está usted satisfecho con la calidad y entrega de servicios del proceso de implementación?						
22	¿Los resultados del proceso son los deseados?						
23	¿Los tiempos de ejecución son los previstos?						
24	¿Se ha minimizado la variabilidad del proceso?						
25	¿El aspecto/diseño de la Intranet es adecuado?						
26	¿La información que buscas en la Intranet, la localizas fácilmente?						
27	¿El sistema de gestión de incidencias es adecuado?						
28	¿La Intranet funciona de forma correcta, sin errores?						
29	¿Las peticiones de publicación se realizan en plazo y con calidad suficiente?						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Noel Alcas Zapata** DNI: **06167282**

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de Noviembre del 2018



Noel Alcas Zapata,
 Metodólogo

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: David Fernando Aliaga Correa

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA de la UCV, en la sede de los olivos, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de magister en Administración de Negocios.

El título nombre de mi tesis de investigación es: Modelo de Gestión para el Mejoramiento del área Sistema Integrado de Gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Br. Sara Betty Olivares Rodriguez

D.N.I: 48255575



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En lo referente, Deming (1982) afirma aspectos importantes acerca de la definición del sistema integrado de gestión, como “una técnica basada en procesos, que se encarga de estandarizar procesos, aplicando un control de riesgo para prever problemas dentro de ellas, concluyendo con una mejora continua en los procesos de la organización”.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

DIMENSIÓN ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

Al respecto, la NTP ISO 9001:2015 (2015) define como “un nivel de operación establecido y basado en un estándar para cumplir las especificaciones del producto o servicio, los requisitos del cliente y los legales de la organización”.

DIMENSIÓN CONTROL DE RIESGOS

En este sentido López (2004) el control de riesgo lo define como “un conjunto de reglas que conllevan los recursos de la organización, para analizar, identificar y estudiar aquellos riesgos altos y tomar decisiones para solucionarlos de manera óptima y efectiva”.

DIMENSIÓN MEJORA CONTINUA

Según Harrington (1994), define a la mejora continua como “la mejora de un proceso, procedimiento, para ser más efectivo, eficaz, eficiente y acomodable, saber cambiar y cómo hacerlo dependerá de lo asignado por la alta dirección”

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala
Estandarización de procesos	Gestión de procesos	¿Usted tiene conocimiento de los procesos de implementación a los clientes que se desarrollan en la empresa?	Dicotómica
		¿Usted conoce los procedimientos del análisis y diseño de la empresa?	
		¿Usted conoce los procedimientos del cumplimiento del horario de visita a los clientes?	
		¿Usted conoce los procedimientos de capacitación al cliente?	
		¿Usted conoce los procedimientos de culminación satisfactoria del proyecto del cliente?	
	Actividades	¿Los procesos y procedimientos se encuentran documentados y actualizados de manera formal en la empresa?	
		¿Usted considera importante que la empresa elabore un manual de procesos y procedimientos?	
		¿Usted conoce claramente las funciones de su cargo como consultor?	
		¿La empresa tiene Manual de funciones debidamente documentado y actualizado?	
		¿Usted ha sido capacitado para reemplazar de manera inmediata y realizar las funciones en caso de algún miembro de su proceso se incapacite o renuncie?	
Control de Riesgos	Auditoria Interna	¿Se toma en cuenta las políticas dentro de la empresa?	
		¿La empresa usa la priorización de procesos?	
		¿Se evalúa el proceso de control de riesgo en la empresa?	
		¿Se aplica un mecanismo de comunicación adecuado para controlar los riesgos en la empresa?	
	Auditoria Externa	¿Cuenta con una matriz general de riesgos principales y críticos la empresa?	
		¿La empresa tiene un Sistema de Gestión de Calidad Implementado?	
		¿Se cuenta con un auditor para la evaluación de los procesos en la empresa?	
		¿Se usa métodos para identificar riesgos que enfrenta la empresa?	
		¿Se usa métodos para evaluar la probabilidad y potencial impacto de los mayores riesgos?	

		¿La empresa está preparada para enfrentar, identificar y gestionar los riesgos actuales?
		¿El aspecto/diseño de la intranet es adecuado?
		¿La información que buscas en la intranet, la localizas fácilmente?
	Eficiencia	¿El sistema de gestión de incidencias es adecuado?
		¿La intranet funciona de forma correcta, sin errores?
		¿Las peticiones de publicación se realizan en plazo y con calidad suficiente?
		¿Está usted satisfecho con la calidad y entrega de servicios del proceso de implementación?
		¿Los resultados del proceso son los deseados?
		¿Los tiempos de ejecución son los previstos?
		¿Se ha minimizado la variabilidad del proceso?
Mejora Continua	Productividad	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS							
1	¿Usted tiene conocimiento de los procesos de implementación a los clientes que se desarrollan en la empresa?							
2	¿Usted conoce los procedimientos del análisis y diseño de la empresa?							
3	¿Usted conoce los procedimientos del cumplimiento del horario de visita a los clientes?							
4	¿Usted conoce los procedimientos de capacitación al cliente?							
5	¿Usted conoce los procedimientos de culminación satisfactoria del proyecto del cliente?							
6	¿Los procesos y procedimientos se encuentran documentados y actualizados de manera formal en la empresa?							
7	¿Usted considera importante que la empresa elabore un manual de procesos y procedimientos?							
8	¿Usted conoce claramente las funciones de su cargo como consultor?							
9	¿La empresa tiene Manual de funciones debidamente documentado y actualizado?							
10	¿Usted ha sido capacitado para reemplazar de manera inmediata y realizar las funciones en caso de que algún miembro de su proceso se incapacite o renuncie?							
	DIMENSIÓN CONTROL DE RIESGOS	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿La empresa tiene un Sistema de Gestión de Calidad Implementado?							
12	¿Se toma en cuenta las políticas dentro de la empresa?							
13	¿La empresa usa la priorización de procesos?							
14	¿Se evalúa el proceso de control de riesgo en la empresa?							
15	¿Se cuenta con un auditor para la evaluación de los procesos en la empresa?							
16	¿Se usa métodos para identificar riesgos que enfrenta la empresa?							
17	¿Se usa métodos para evaluar la probabilidad y potencial impacto de los mayores riesgos?							

18	¿La empresa está preparada para enfrentar, identificar y gestionar los riesgos actuales?							
19	¿Se aplica un mecanismo de comunicación adecuado para controlar los riesgos en la empresa?							
20	¿Cuenta con una matriz general de riesgos principales y críticos la empresa?							
	DIMENSION MEJORA CONTINUA							
21	¿Está usted satisfecho con la calidad y entrega de servicios del proceso de implementación?							
22	¿Los resultados del proceso son los deseados?							
23	¿Los tiempos de ejecución son los previstos?							
24	¿Se ha minimizado la variabilidad del proceso?							
25	¿El aspecto/diseño de la intranet es adecuado?							
26	¿La información que buscas en la intranet, la localizas fácilmente?							
27	¿El sistema de gestión de incidencias es adecuado?							
28	¿La intranet funciona de forma correcta, sin errores?							
29	¿Las peticiones de publicación se realizan en plazo y con calidad suficiente?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. David Fernando Aliaga Correa DNI: 27168879

Especialidad del validador: Administración

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de Noviembre del 2018



David Fernando Aliaga Correa.
 Doctor en Administración

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Cristian Roberto Sánchez Flores

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA de la UCV, en la sede de los olivos, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de magister en Administración de Negocios.


El título nombre de mi tesis de investigación es: Modelo de Gestión para el Mejoramiento del área Sistema Integrado de Gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Br. Sara Betty Olivares Rodriguez

D.N.I: 48255575

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En lo referente, Deming (1982) afirma aspectos importantes acerca de la definición del sistema integrado de gestión, como “una técnica basada en procesos, que se encarga de estandarizar procesos, aplicando un control de riesgo para prever problemas dentro de ellas, concluyendo con una mejora continua en los procesos de la organización”.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

DIMENSIÓN ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

Al respecto, la NTP ISO 9001:2015 (2015) define como “un nivel de operación establecido y basado en un estándar para cumplir las especificaciones del producto o servicio, los requisitos del cliente y los legales de la organización”.

DIMENSIÓN CONTROL DE RIESGOS

En este sentido López (2004) el control de riesgo lo define como “un conjunto de reglas que conllevan los recursos de la organización, para analizar, identificar y estudiar aquellos riesgos altos y tomar decisiones para solucionarlos de manera óptima y efectiva”.

DIMENSIÓN MEJORA CONTINUA

Según Harrington (1994), define a la mejora continua como “la mejora de un proceso, procedimiento, para ser más efectivo, eficaz, eficiente y acomodable, saber cambiar y cómo hacerlo dependerá de lo asignado por la alta dirección”

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala
Estandarización de procesos	Gestión de procesos	¿Usted tiene conocimiento de los procesos de implementación a los clientes que se desarrollan en la empresa?	Dicotómica
		¿Usted conoce los procedimientos del análisis y diseño de la empresa?	
		¿Usted conoce los procedimientos del cumplimiento del horario de visita a los clientes?	
		¿Usted conoce los procedimientos de capacitación al cliente?	
		¿Usted conoce los procedimientos de culminación satisfactoria del proyecto del cliente?	
	Actividades	¿Los procesos y procedimientos se encuentran documentados y actualizados de manera formal en la empresa?	
		¿Usted considera importante que la empresa elabore un manual de procesos y procedimientos?	
		¿Usted conoce claramente las funciones de su cargo como consultor?	
		¿La empresa tiene Manual de funciones debidamente documentado y actualizado?	
		¿Usted ha sido capacitado para reemplazar de manera inmediata y realizar las funciones en caso de que algún miembro de su proceso se incapacite o renuncie?	
Control de Riesgos	Auditoria Interna	¿Se toma en cuenta las políticas dentro de la empresa?	
		¿La empresa usa la priorización de procesos?	
		¿Se evalúa el proceso de control de riesgo en la empresa?	
		¿Se aplica un mecanismo de comunicación adecuado para controlar los riesgos en la empresa?	
	Auditoria Externa	¿Cuenta con una matriz general de riesgos principales y críticos la empresa?	
		¿La empresa tiene un Sistema de Gestión de Calidad Implementado?	
		¿Se cuenta con un auditor para la evaluación de los procesos en la empresa?	
		¿Se usa métodos para identificar riesgos que enfrenta la empresa?	
¿Se usa métodos para evaluar la probabilidad y potencial impacto de los mayores riesgos?			

		¿La empresa está preparada para enfrentar, identificar y gestionar los riesgos actuales?
Mejora Continua	Eficiencia	¿El aspecto/diseño de la intranet es adecuado?
		¿La información que buscas en la intranet, la localizas fácilmente?
		¿El sistema de gestión de incidencias es adecuado?
		¿La intranet funciona de forma correcta, sin errores?
		¿Las peticiones de publicación se realizan en plazo y con calidad suficiente?
		¿Está usted satisfecho con la calidad y entrega de servicios del proceso de implementación?
		¿Los resultados del proceso son los deseados?
	Productividad	¿Los tiempos de ejecución son los previstos?
		¿Se ha minimizado la variabilidad del proceso?

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS							
1	¿Usted tiene conocimiento de los procesos de implementación a los clientes que se desarrollan en la empresa?	X		X		X		
2	¿Usted conoce los procedimientos del análisis y diseño de la empresa?	X		X		X		
3	¿Usted conoce los procedimientos del cumplimiento del horario de visita a los clientes?	X		X		X		
4	¿Usted conoce los procedimientos de capacitación al cliente?	X		X		X		
5	¿Usted conoce los procedimientos de culminación satisfactoria del proyecto del cliente?	X		X		X		
6	¿Los procesos y procedimientos se encuentran documentados y actualizados de manera formal en la empresa?	X		X		X		
7	¿Usted considera importante que la empresa elabore un manual de procesos y procedimientos?	X		X		X		
8	¿Usted conoce claramente las funciones de su cargo como consultor?	X		X		X		
9	¿La empresa tiene Manual de funciones debidamente documentado y actualizado?	X		X		X		
10	¿Usted ha sido capacitado para reemplazar de manera inmediata y realizar las funciones en caso de que algún miembro de su proceso se incapacite o renuncie?	X		X		X		
	DIMENSIÓN CONTROL DE RIESGOS							
11	¿La empresa tiene un Sistema de Gestión de Calidad Implementado?	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Se toma en cuenta las políticas dentro de la empresa?	X		X		X		
13	¿La empresa usa la priorización de procesos?	X		X		X		
14	¿Se evalúa el proceso de control de riesgo en la empresa?	X		X		X		
15	¿Se cuenta con un auditor para la evaluación de los procesos en la empresa?	X		X		X		
16	¿Se usa métodos para identificar riesgos que enfrenta la empresa?	X		X		X		
17	¿Se usa métodos para evaluar la probabilidad y potencial impacto de los mayores riesgos?	X		X		X		

18	¿La empresa está preparada para enfrentar, identificar y gestionar los riesgos actuales?	X			X	
19	¿Se aplica un mecanismo de comunicación adecuado para controlar los riesgos en la empresa?	X			X	
20	¿Cuenta con una matriz general de riesgos principales y críticos la empresa?	X			X	
DIMENSION MEJORA CONTINUA						
21	¿Está usted satisfecho con la calidad y entrega de servicios del proceso de implementación?	X			X	
22	¿Los resultados del proceso son los deseados?	X			X	
23	¿Los tiempos de ejecución son los previstos?	X			X	
24	¿Se ha minimizado la variabilidad del proceso?	X			X	
25	¿El aspecto/diseño de la intranet es adecuado?	X			X	
26	¿La información que buscas en la intranet, la localizas fácilmente?	X			X	
27	¿El sistema de gestión de incidencias es adecuado?	X			X	
28	¿La intranet funciona de forma correcta, sin errores?	X			X	
29	¿Las peticiones de publicación se realizan en plazo y con calidad suficiente?	X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dir/ Mg: Cristian Roberto Sánchez Flores** DNI: 09969235

Especialidad del validador: **Ingeniería en Tecnología de la Información**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de Noviembre del 2018



Cristian Roberto Sánchez Flores.
 Ingeniería en Tecnología de la Información

ANEXO 5: Permiso de la institución donde se aplicó el estudio



CONSTANCIA

M & P Inter Consulting SAC - Intedya empresa líder del sector de la consultoría, auditoría y formación, especializada en la gestión de Calidad, el Medio Ambiente, la Seguridad Alimentaria, Laboral y de la Información:

EL QUE SUSCRIBE GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA

HACE CONSTAR:

Que la estudiante de la Maestría en Administración de Negocios MBA de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, **SARA BETTY OLIVARES RODRIGUEZ**, identificada con DNI N° 48255574, ha realizado la Aplicación de la ficha de observación.

Brindando las facilidades del caso a fin que pueda desarrollar el Trabajo de Investigación (Tesis) titulada:

"Modelo de Gestión para el Mejoramiento del área Sistema Integrado de Gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018".

Se extiende la presente constancia a solicitud de la Interesada, para los fines que estime conveniente.



**M & P
Inter Consulting SAC
Mónica Huertas Domínguez
Gerente General**

Lima, 19 de Diciembre del 2018.



International Dynamic Advisors
mhuertas@intedya.com | www.intedya.com












ANEXO 6: Bases de datos

	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	p26	p27
1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
2	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0
4	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0
5	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
6	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1
7	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
8	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0
9	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
10	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
11	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
12	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
13	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
14	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
15	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
16	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
17	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0
18	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
19	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
20	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
21	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
22	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
23	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1

	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	Grupo	Procesos	Control	Mejora	Sistema	var	var	var
1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	Pretest	3	4	2	9			
2	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	Pretest	4	5	2	11			
3	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	Pretest	4	4	3	11			
4	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	Pretest	3	4	3	10			
5	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	Pretest	4	4	2	10			
6	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	Pretest	3	3	3	9			
7	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	Pretest	2	3	2	7			
8	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	Pretest	3	4	5	12			
9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	Pretest	4	5	3	12			
10	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	Pretest	4	5	2	11			
11	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	Pretest	4	5	4	13			
12	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	Pretest	4	5	4	13			
13	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Pretest	3	4	4	11			
14	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	Pretest	4	4	3	11			
15	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	Pretest	6	5	1	12			
16	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	Pretest	3	5	2	10			
17	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	Pretest	4	5	3	12			
18	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	Pretest	4	4	2	10			
19	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	Pretest	3	4	3	10			
20	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	Pretest	5	3	3	11			
21	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	Pretest	4	4	2	10			
22	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Pretest	5	6	4	15			
23	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	Pretest	4	4	3	11			

	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	p26	p27	
23	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	
24	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	
25	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
26	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	
27	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	
28	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	
29	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	
30	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	
31	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
32	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	
33	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	
34	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	
35	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	
36	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	
37	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
38	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	
39	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	
40	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
41	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	
42	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	
43	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	
44	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	
45	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1

	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	Grupo	Procesos	Control	Mejora	Sistema	var	var	var	va
23	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	Pretest	4	4	4	3	11			
24	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	Pretest	4	3	3	3	10			
25	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	Pretest	4	4	4	2	10			
26	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Pretest	4	4	4	4	12			
27	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	Pretest	4	3	2	2	9			
28	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Pretest	4	2	4	4	10			
29	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	Pretest	4	3	4	4	11			
30	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	Pretest	4	4	4	4	12			
31	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	Pretest	4	3	3	3	10			
32	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Pretest	3	3	4	4	10			
33	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	Pretest	4	4	4	4	12			
34	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	Pretest	4	4	4	5	13			
35	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	Pretest	5	3	4	4	12			
36	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	Pretest	4	4	4	3	11			
37	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Pretest	4	3	4	4	11			
38	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	Pretest	6	4	3	3	13			
39	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	Pretest	4	4	4	3	11			
40	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	Pretest	4	3	3	3	10			
41	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	Pretest	4	3	4	4	11			
42	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	Pretest	5	4	4	3	12			
43	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	Pretest	4	4	4	3	11			
44	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	Pretest	4	4	4	4	12			
45	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	Pretest	5	4	4	4	13			

	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	p26	p27
46	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1
47	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1
48	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
49	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
50	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
51	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1
52	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1
55	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
57	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1
58	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
59	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1
60	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
61	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
62	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1
63	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
64	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
66	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1
67	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1
68	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1

	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	Grupo	Procesos	Control	Mejora	Sistema	var	var	var
46	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	Pretest	5	4	3	12			
47	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	Pretest	3	5	4	12			
48	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	Pretest	5	3	3	11			
49	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Pretest	5	4	4	13			
50	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	Pretest	5	3	3	11			
51	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	Postest	7	8	5	20			
52	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	Postest	8	8	7	23			
53	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	Postest	9	7	7	23			
54	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	Postest	9	7	7	23			
55	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	Postest	8	8	8	24			
56	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	Postest	9	8	8	25			
57	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	Postest	7	8	5	20			
58	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	Postest	9	7	8	24			
59	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	Postest	8	9	6	23			
60	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	Postest	9	9	7	25			
61	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	Postest	9	8	7	24			
62	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	Postest	7	8	7	22			
63	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	Postest	8	8	8	24			
64	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	Postest	8	8	7	23			
65	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	Postest	9	8	8	25			
66	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	Postest	7	8	5	20			
67	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	Postest	7	9	6	22			
68	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	Postest	8	8	5	21			

	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	Grupo	Procesos	Control	Mejora	Sistema	var	var	var	V
69	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	Postest	10	9	6	25			
70	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	Postest	8	8	5	21			
71	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	Postest	10	8	5	23			
72	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	Postest	10	9	6	25			
73	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	Postest	8	9	6	23			
74	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	Postest	8	8	6	22			
75	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	Postest	7	8	5	20			
76	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	Postest	7	7	7	21			
77	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	Postest	9	6	6	21			
78	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	Postest	10	7	7	24			
79	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	Postest	9	8	8	25			
80	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	Postest	8	7	7	22			
81	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	Postest	9	7	8	24			
82	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	Postest	7	7	7	21			
83	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	Postest	9	8	8	25			
84	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	Postest	8	7	7	22			
85	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	Postest	9	8	8	25			
86	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	Postest	8	8	6	22			
87	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	Postest	7	7	7	21			
88	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	Postest	9	8	7	24			
89	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	Postest	8	7	6	21			
90	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	Postest	8	7	6	21			
91	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	Postest	8	8	7	23			

ANEXO 7: Programa



MODELO DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

INDICE

1. OBJETIVO DEL MODELO	135
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	135
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	135
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	136
4.0.1. Presentación	136
4.0.2. Historia.....	137
4.0.3. Misión	137
4.0.4. Visión	137
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.....	138
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	130
4.3. Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión	139
4.3.1. Alcance ISO 9001:2015	139
4.3.2 Aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad - SGC:.....	140
4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	140
5. LIDERAZGO	142
5.1. Liderazgo y Compromiso	142
5.2. Enfoque al Cliente	142
5.3. Política del Sistema Integrado de Gestión	143
5.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	146
6. PLANIFICACIÓN	146
6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	146
6.2. Objetivos del SIG y planificación para lograrlos	147
6.3. Planificación de los cambios	148
7. APOYO	148
7.1.1. Recursos	148

7.1.2.	Personas y Competencia.....	148
7.1.3.	Ambiente para la operación de los procesos.....	148
7.1.4.	Recursos de seguimiento y medición.....	149
7.1.5.	Conocimiento de la Organización.....	149
7.2	Competencia.....	149
7.3	Toma de conciencia.....	150
7.4	Comunicación.....	150
7.5	Información documentada.....	152
8.	OPERACIÓN.....	152
8.1.	Planificación y control operacional.....	152
8.2.	Requisitos para los servicios.....	153
8.2.1.	Comunicación con el cliente.....	153
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los servicios.....	154
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los servicios.....	154
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los servicios.....	155
8.3.	Control de los procesos, servicios suministrados externamente.....	155
8.3.1.	Generalidades.....	155
8.3.2.	Tipo y alcance del control.....	155
8.3.3.	Información para los proveedores externos.....	156
8.4.	Provisión del servicio.....	156
8.4.1.	Control de la provisión del servicio.....	156
8.4.2.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	157
8.4.3.	Actividades posteriores a la entrega.....	157
8.4.4.	Control de Cambios.....	158
8.5.	Liberación de los servicios.....	158
8.6.	Control de las salidas no conformes.....	158

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	159
9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	159
9.1.2. Satisfacción del cliente	159
9.1.3. Análisis y evaluación	159
9.2. Auditoría interna	159
9.3. Revisión por la dirección	162
9.3.1. Generalidades	162
9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección	162
9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.....	163
10. MEJORA	163
10.1. Generalidades	163
10.2. No conformidad y acción correctiva	164
10.3. Acción preventiva	164
10.4. Mejora Continua.....	164

1. Objetivo del modelo

Describir la estructura, contexto, procesos, actividades, responsables, métodos de medición, control y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de M & P Inter Consulting S.A.C. Este modelo es referencia permanente para los colaboradores de la organización, en el cometido de alcanzar los objetivos y metas planteados por la Dirección de la empresa. A través del propio texto del modelo, o de la referencia a procedimientos e instructivos de trabajo se describen las operaciones que se realizan, las tareas y sus responsables, así como los puntos y métodos de medición para el control de los procesos.

2. Referencias normativas

- Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabulario.

3. Términos y definiciones

Término	Definición
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
Alta Dirección	Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel
Gestión	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Competencia	Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Procedimiento	Forma especificada (documentada o no) para llevar a cabo una actividad o un proceso
Producto	Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente
Servicio	Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente
Riesgo	Efecto de la Incertidumbre
Satisfacción del Cliente	La percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes
Sistema de Gestión	Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
Parte(s) Interesada(s)	Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad
Integridad	Propiedad de proteger la exactitud e integridad de los activos.
Vulnerabilidad	Debilidad de un activo o grupo de activos que pueden ser explotados por una o más amenazas.
Disponibilidad	Propiedad de ser accesible y utilizable cuando lo requiera la entidad autorizada.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.0.1. Presentación

Somos una empresa con 5 años de experiencia en el mercado, dedicada a la consultoría, auditoría y formación.

Constituida por un equipo de trabajo de alto impacto, orientado a resultados en búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes.

Actualmente, somos una empresa reconocida a nivel nacional gracias a las alianzas estratégicas con nuestros proveedores, que nos han permitido consolidarnos como pioneros en nuestro rubro.

4.0.2. Historia

M & P Inter Consulting SAC, conocida como Intedya por ser una empresa franquiciada, fue fundado el 29 de setiembre del año 2014 por las Sras. Monica Tatiana Huertas Dorrego y Paola Paredes Escalante, con la finalidad de traer al Perú lo último en la consultoría.

Con el fin de formar una nueva generación de profesionales en el Perú, la empresa M & P Inter Consulting SAC desarrolló un trabajo a nivel Mypes.

Prueba del compromiso y dedicación que le pone M & P Inter Consulting SAC, es una de las primeras empresas en el Perú en la consultoría.

4.0.3. Misión

“En M & P Inter Consulting S.A.C trabajan estrechamente con sus clientes para ayudarles y guiarles día a día en la transformación de sus organizaciones en negocios de alto rendimiento, así mismo contribuyen a afianzar el potencial de sus profesionales y sus clientes, de esta forma crean valor sostenible para sus clientes, proveedores, accionistas y las comunidades de las que forman parte.”

4.0.4. Visión

“Identificar nuevas tendencias de gestión y negocio, desarrollar soluciones para ayudar a los clientes en todo el mundo a competir en nuevos mercados nacionales e internacionales, aumentar los ingresos en los mercados existentes, mejorar el rendimiento operativo, mejorar la imagen, ofrecer sus productos y servicios con mayor eficacia y eficiencia, reducir los riesgos operativos de mercado y por cumplimiento legal”.

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.

M & P Inter Consulting S.A.C. determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema Integrado de Gestión,

para ello se ha utilizado la metodología FODA, según el documento “**Foda y partes interesadas**”.

Para ello se lleva a cabo un análisis, permanente, de su entorno:

EXTERNO: Relacionado con aspectos de tipo:

- **Legales.** Identificando y analizando los principales cambios legales que puedan afectar a los bienes y servicios de la organización y a las operaciones que la organización lleva a cabo.
- **Tecnológicos.** Identificando y analizando los principales aspectos tecnológicos presentes y futuros que puedan afectar a los bienes y servicios de la organización y a las operaciones que la organización lleva a cabo.
- **Competitivos.** Identificando y analizando los principales competidores presentes y futuros, sin menosprecio alguno.
- **Mercado.** Identificando, analizando y anteponiéndonos a los principales cambios y variaciones en el mercado, asociados a variaciones en los gustos de los clientes, cambios en la tecnología.
- **Cultural.** Identificando y analizando los principales aspectos culturales que puedan afectar a los bienes y servicios de la organización y a las operaciones que la organización lleva a cabo.
- **Social.** Identificando y analizando los principales aspectos sociales que puedan afectar a los bienes y servicios de la organización y a las operaciones que la organización lleva a cabo.
- **Económico.** Identificando y analizando los principales aspectos económicos presentes y futuros que puedan afectar a los bienes y servicios de la organización y a las operaciones que la organización lleva a cabo.

INTERNO. Relacionado con cuestiones de tipo:

- **Valores.** Que rigen a la organización.

- **Conocimientos.** Que atesoran su personal, y que existe la posibilidad de que no esté siendo utilizado al 100%.
- **Desempeño.** Por parte del personal, para determinar si cumplen las competencias del puesto o requieren capacitación.
- **Infraestructura.** Equipos de oficina, herramientas y equipos para las operaciones que son importantes para la realización del servicio.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

M & P Inter Consulting SAC determina las partes interesadas que son pertinentes al sistema integrado de gestión, además de los requisitos de estas partes interesadas.

Para ello, con carácter anual, M & P Inter Consulting SAC, lleva a cabo el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas durante la Revisión del Sistema por la Dirección, de acuerdo a lo documentado en la **MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**.

4.3. Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión

4.3.1. Alcance ISO 9001:2015:

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de, M & P Inter Consulting SAC comprende los procesos del área sistema integrado de gestión.

Todos los procesos del alcance son de aplicación en la sede de M & P Inter Consulting SAC, ubicada en Av. Javier Prado Oeste 757 Of. 902, Lima, Perú.

Por lo cual, M & P Inter Consulting SAC., ha definido para su Sistema de Gestión de la Calidad el siguiente alcance:

“Implementación de los procesos del área Sistema Integrado de Gestión”.

4.3.2. Aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad - SGC:

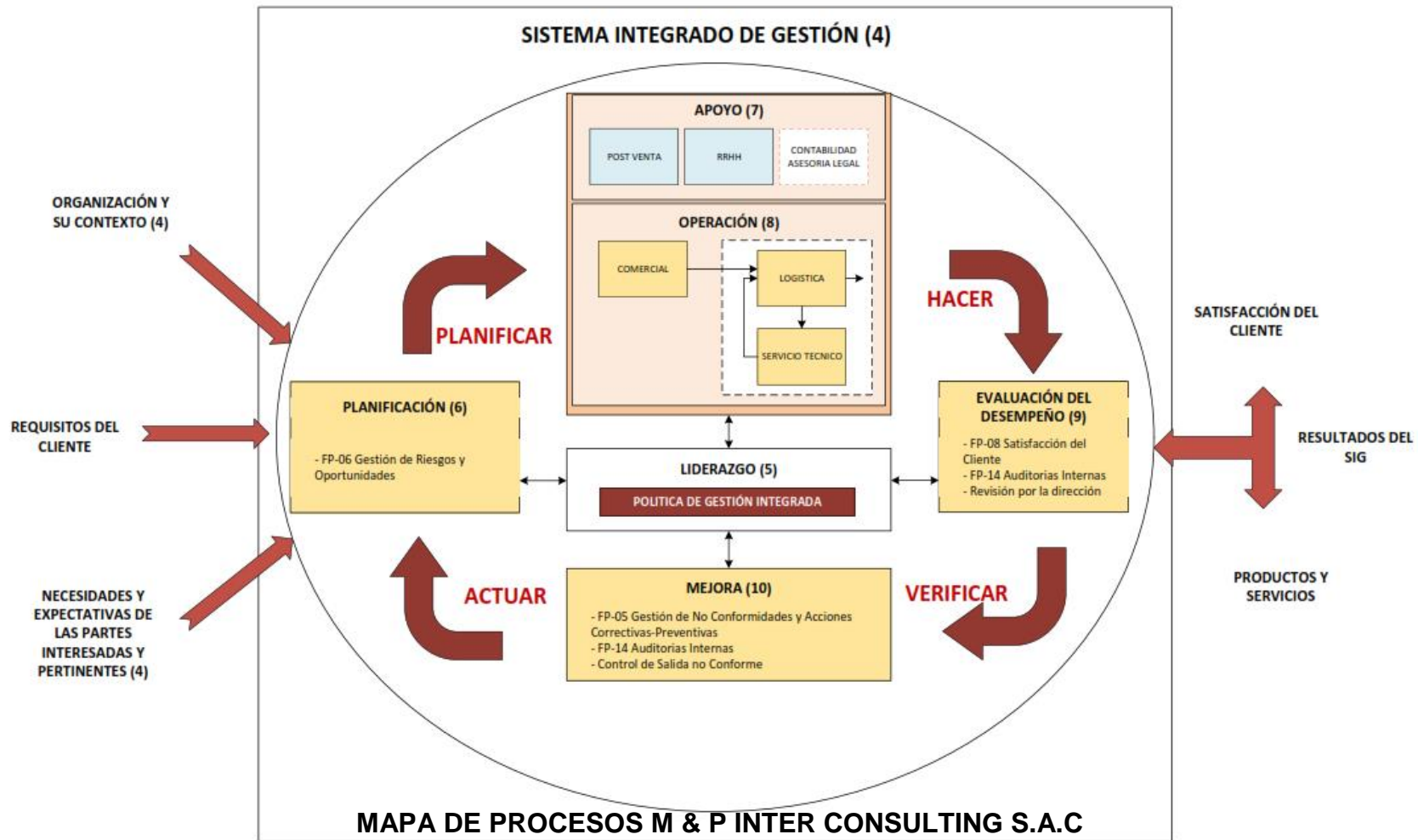
Se ha determinado requisitos que no se puede aplicar a ninguno de sus procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.4. Sistema integrado de Gestión y sus Procesos

Se ha establecido, documentado, implementado, mantenido y se mejora continuamente la eficacia del SIG, según el marco normativo. Se ha determinado lo siguiente:

- a) Gestionar los procesos para el SIG, sus entradas requeridas, las salidas esperadas, la secuencia e interacción de los mismos. Se encuentran en cada una de las fichas de proceso en cada Ficha de proceso.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos en el Mapa de procesos.
- c) Aplicar los criterios y los métodos establecidos en los documentos del SIG (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño) necesarios para asegurar de la operación y control de los procesos sea eficaz.
- d) Determinar los recursos necesarios para cada proceso y asegurar su disponibilidad, documentado en cada Ficha de proceso.
- e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos, documentado en cada Ficha de proceso.
- f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1, lo cual está documentado en cada Ficha de proceso.
- g) Evaluar cada proceso e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos, de manera anual en la revisión por la Dirección.
- h) En base a lo mencionado, mejorar los procesos y el Sistema de gestión de calidad.

M & P Inter Consulting SAC, define el Sistema Integrado de Gestión bajo el esquema del ciclo de mejora continua, el cual se grafica en su Mapa de Procesos siguiente:



5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y Compromiso

La alta dirección garantiza el liderazgo y compromiso con respecto al Sistema Integrado de Gestión:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- b) Asegurándose de que se establezcan la Política del Sistema Integrado de Gestión y los Objetivos para el SIG, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del SIG en los procesos de negocio de la organización.
- d) Promoviendo el uso del enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Es responsable de asignar los recursos necesarios para implantar este SIG y revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y el buen funcionamiento del sistema.
- f) Comunicando la importancia de un SIG eficaz y conforme con los requisitos del SIG.
- g) Asegurándose de que el SIG logre los resultados previstos.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- i) Promoviendo la mejora.
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.2. Enfoque al Cliente

La alta dirección garantiza el liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al Cliente, asegurándose:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.3. Política del Sistema Integrado de Gestión

La Gerencia M & P Inter Consulting SAC, establece y comunica la política del Sistema Integrado de Gestión, con base en el análisis de la misión, la visión, las necesidades y expectativas de los usuarios, incluyendo el compromiso con la mejora continua además de que:

- a) Es apropiada al propósito y contexto de M & P Inter Consulting SAC., y apoya a la dirección estratégica.
- b) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos del SIG.
- c) Incluye un compromiso de cumplir los requisitos del cliente, legales y otros requisitos.
- d) Está disponible para las partes interesadas pertinentes y se mantiene como Información documentada.
- e) Es entendida por el personal de M & P Inter Consulting SAC.
- f) Es comunicada en todos los niveles de M & P Inter Consulting SAC, colocándola en lugares estratégicos y llevándola de forma efectiva y consistente para su entendimiento y aplicación.

La Política del Sistema Integrado de Gestión de M & P Inter Consulting S.A.C. es la siguiente:

POLITICA DE CALIDAD - SIG

M & P INTER CONSULTING SAC, es la empresa peruana líder en la consultoría, auditoría y formación, preocupándose siempre por brindar un producto y servicio de calidad.

Convencidos de que una adecuada gestión permite la mejora continua de nuestra organización y como resultado mantener nuestra posición de liderazgo en el mercado, **M & P INTER CONSULTING SAC** cuenta con un sistema Integrado de Gestión basado en las normas **ISO 9001:2015** cuyo alcance abarca la implementación del área sistema integrado de gestión.

M & P INTER CONSULTING SAC es consciente de la influencia e importancia de sus actividades, por ello se compromete a:

- Identificar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes cumpliendo con las normas y regulaciones de nuestro sistema integrado de gestión generando la mayor satisfacción posible.
- Resolver de manera efectiva las no conformidades que pueden suscitarse en los procesos de entrega de productos y/o servicios de nuestra empresa.
- Promover la participación y consulta activa de los trabajadores en los elementos del sistema de gestión relacionados con la seguridad y salud en el trabajo
- Generar un ambiente seguro de trabajo que prevenga la ocurrencia de lesiones y enfermedades ocupacionales a nuestros trabajadores y partes interesadas.
- Mejorar continuamente nuestros servicios, procesos, salud, seguridad laboral y competencia de nuestro personal en función a nuestro sistema de gestión integrado.

Lima Diciembre del 2018



M & P
Inter Consulting SAC
Mónica Huertas Dorrego
Gerente General

INTERPRETACION DE NUESTRA POLITICA DE CALIDAD

Nos dedicamos a la implementación del sistema integrado de gestión de la norma ISO.

Compromisos:	Algunas actividades de cumplimiento
<i>Identificar las necesidades de nuestros clientes</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistarse con el cliente. - Especificaciones técnicas. - Demostraciones - Brochure en español - Contrato u orden de compra.
<i> cubriendo sus expectativas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Convenios con proveedores estratégicos. - Comunicación continúa clientes. - Personal calificado. <li style="padding-left: 20px;">Documentación sustentada. <li style="padding-left: 20px;">Inducción previa. - Herramienta específica. - Cumplimiento de fecha de entrega de los procesos. - Registro de visita. - Capacitación del cliente. - Mantenimiento.
<i>Mejoramos continuamente nuestros procesos</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Auditoria interna. - Objetivo / desempeño de procesos. - Evaluación de procesos.
<i>competencia de nuestro personal</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de capacitaciones. - Programa de campaña de sensibilización y desempeño.
<i>Mejorar continuamente</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del sistema de gestión de calidad - Revisión con la alta dirección - Mejora continua

5.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La responsabilidad y autoridad del personal involucrado en el SIG está definida y documentada en los documentos que soportan el SIG, en el “**Organigrama**”, el “**Manual de Organización y Funciones**”, mismos que son comunicados al personal, todo esto complementado con los procedimientos documentados para todos los procesos.

El Gerente General de M & P Inter Consulting S.A.C., ha asignado al responsable del Sistema Integrado de Gestión, como representante, otorgándole la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar de que el SIG es conforme con los requisitos establecidos según las normativas indicadas en el *punto 2 Referencias Normativas*.
- b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- c) Informar; en particular, a gerencia sobre el desempeño del SIG y sobre las oportunidades de mejora.
- d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- e) Asegurarse de que la integridad del SIG se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SIG.

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

La planificación del SIG, considera las cuestiones establecidas en el apartado 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto, a través de “**Matriz FODA**”, y el 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas a través de la “**Matriz de Partes Interesadas**”. Asimismo, se identifican y planifican las actividades y recursos necesarios para alcanzar los objetivos a través del “**Matriz de Riesgos y Oportunidades**”. Con el fin de:

- a) Asegurar que el SIG pueda lograr sus resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseables.
- c) Prevenir o Reducir efectos no deseados.
- d) Lograr la mejora.

6.2. Objetivos del SIG y planificación para lograrlos

Como un compromiso con la mejora continua, en **M & P Inter Consulting S.A.C.**, se establecen, implementan y mantienen los Objetivos del SIG, cuantificables (por medio de indicadores en sus procesos) y congruentes con la Política del Sistema Integrado de Gestión y los gestiona mediante los Indicadores establecidos en **Programa de Objetivos del SIG**.

Los Objetivos del SIG de **M & P Inter Consulting S.A.C**, son los objetivos estratégicos de la institución, siendo los siguientes:

- Proporcionar un servicio que cumpla los requisitos del cliente y usuarios.
- Garantizar el mejoramiento continuo del equipo de trabajo.
- Desarrollar nuestros servicios bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

OBJETIVOS SIG

M & P INTER CONSULTING S.A.C., adopto los siguientes objetivos de calidad y seguridad, los cuales son coherentes con la Política del SIG y se miden con los indicadores de gestión de los procesos:

- Proporcionar un servicio que cumpla los requisitos del cliente y usuarios.
- Garantizar el mejoramiento continuo del equipo de trabajo.
- Minimizar los riesgos de seguridad y salud identificados en las actividades realizadas por nuestros colaboradores.
- Desarrollar nuestros servicios bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Lima Diciembre del 2018



M & P
Inter Consulting SAC
Mónica Huertas Dorrego
Gerente General

6.3. Planificación de los cambios

A efecto de la mejora continua en el SIG, de manera planificada a través de la **Revisión por la Dirección** determina la necesidad de realizar cambios en el SIG, considerando:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales
- b) La integridad del SIG
- c) Disponibilidad de recursos
- d) Asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

7. Apoyo

7.1.1. Recursos

M & P Inter Consulting S.A.C., tiene identificados y proporciona los recursos suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión y mejorarlo, y para aumentar la satisfacción del cliente y prevenir riesgos ocupacionales mediante el cumplimiento de sus requisitos; considerando:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos y externos.
- b) Qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2. Personas y Competencia

M & P Inter Consulting S.A.C. por medio del área de Recursos Humanos determina y proporciona las personas necesarias (personal administrativo y personal operativo) para la implementación eficaz del SIG y para la operación y control de sus procesos.

Implementa acciones para mejorar la formación y profesionalización del personal administrativo y personal operativo con la finalidad de asegurar que sean competentes con base en la educación, formación y experiencia apropiadas.

7.1.3. Ambiente para la operación de los procesos

M & P Inter Cosnulting S.A.C., determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios. Para ello, pone a disposición de todos los trabajadores los medios e infraestructura necesarios.

Factores sociales; Se evita todo acto discriminatorio, o conflictos que puedan afectar la tranquilidad de los colaboradores.

Factores psicológicos; se trata en lo posible de evitar el estrés laboral, se realizan actividades por días festivos y onomásticos.

Factores físicos; se dispone de ambientes limpios adecuados para la realización de muchas actividades dentro de la organización.

7.1.4. Recursos de seguimiento y medición

M & P Inter Consultling S.A.C, determina los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados del seguimiento y medición.

7.1.5. Conocimiento de la Organización

M & P Inter Consultling S.A.C., a través de su área de Recursos Humanos y con el apoyo de los dueños de los procesos; determina los conocimientos necesarios para la operación de los procesos involucrados en el SIG y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos se mantienen y están a disposición en la medida que sea necesario; con esta finalidad se ha establecido los procedimientos, donde se establece la metodología para transmitir los conocimientos adquiridos por las nuestras representadas, experiencia, lecciones aprendidas, resultados de mejoras en los procesos, y otros que se crea conveniente.

Cuando se abordan necesidades y tendencias cambiantes, se considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, a través de las actualizaciones o creación de procedimientos que serán comunicados por las personas encargadas.

7.2 Competencia

M & P Inter Consultling S.A.C., mediante el **Modelo de Organización y Funciones** ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, los trabajos que afectan al desempeño y eficacia del SIG.

El área de Recursos Humanos, con el apoyo de los dueños de los procesos:

- a) Asegura que el colaborador sea competente basándose en la educación, formación y experiencia apropiadas.
- b) Se asegura mediante evaluaciones de competencia a estas personas, que sean competentes, basándose en el desempeño y cumplimiento de metas.
- c) Si como resultado de la evaluación de competencias se detecte necesidad adquirir competencias, así mismo se evalúa la eficacia de las capacitaciones mediante exámenes escritos que serán adjuntados al formato “**Control de Asistencia**”.

7.3 Toma de conciencia

M & P Inter Consulting S.A.C., mediante las Gerencias aseguran que el personal que realiza el trabajo bajo el control de la empresa tomen conciencia de:

- a) La política del Sistema Integrado de Gestión.
- b) Los Objetivos del SIG pertinentes.
- c) Su contribución a la eficacia del SIG, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño.

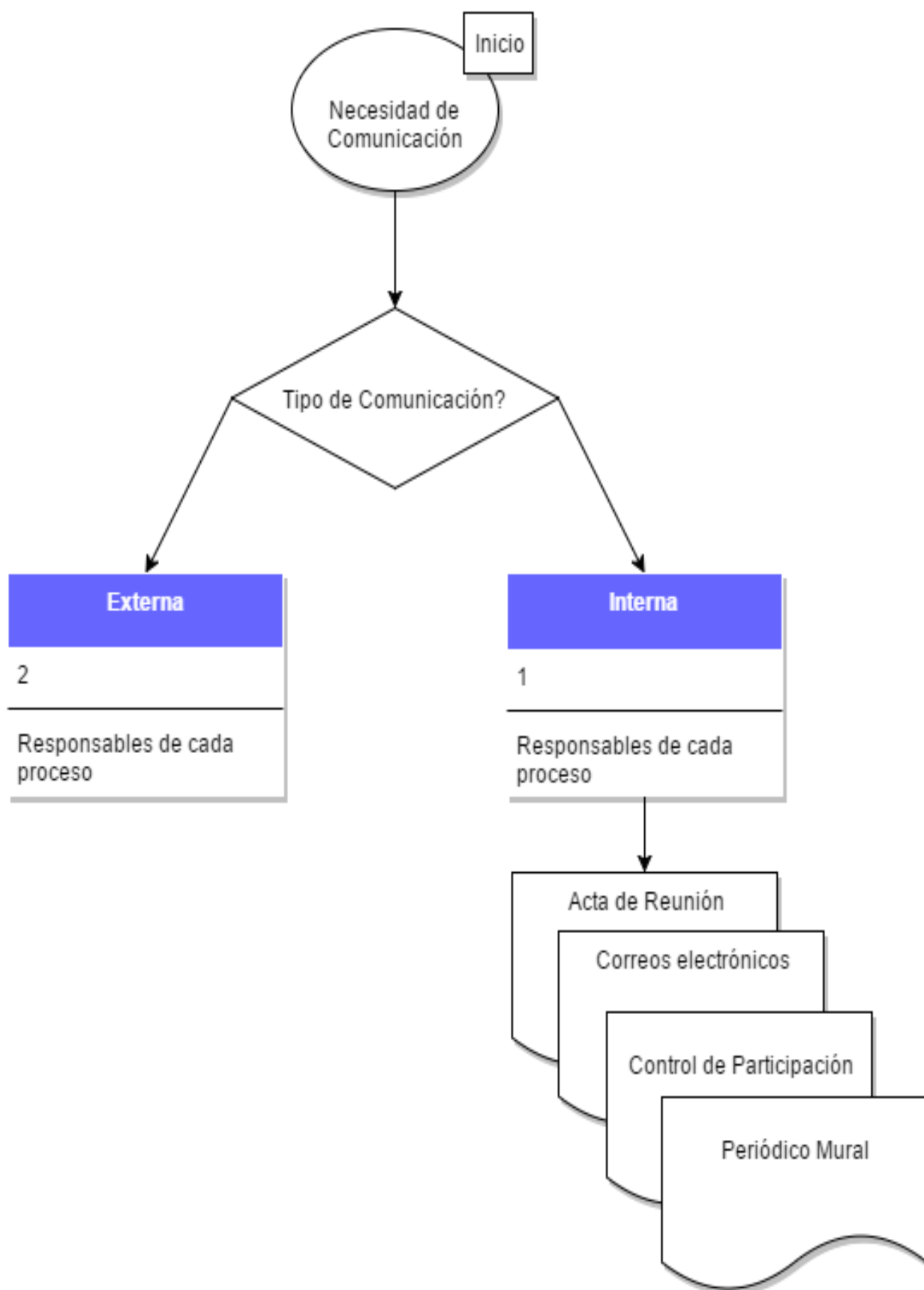
Mediante las reuniones en la organización, auditorías internas, Seguimiento de indicadores, talleres de sensibilización, canales de comunicaciones o correo electrónico de la organización.

7.4 Comunicación

Las comunicaciones internas y externas pertinentes al SIG, que incluye:

- a) Qué comunicar
- b) Cuándo comunicar
- c) A quién comunicar
- d) Cómo comunicar
- e) Quién comunica

Además, se ha identificado las disposiciones necesarias para un eficaz sistema de comunicación con el cliente y partes interesadas, que incluye, el acceso a información de la empresa, atención a consultas, Retroalimentación de los clientes, incluyendo sus quejas. Se cuenta con diversos medios de comunicación, como: atención de llamadas, pagina web, folletería y otros.



7.5 Información documentada

El Sistema Integrado de Gestión incluye la información documentada requerida por las Referencias Normativas indicadas en el capítulo 2 y que la empresa determina como necesaria para la eficacia del SIG.

En la Creación Actualización de la Información Documentada del SIG, asegura:

- a) La identificación y descripción.
- b) El Formato y los medios de soporte.
- c) La Revisión y Aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

En el Control de Información Documentada del SIG se asegura la disponibilidad, la idoneidad para su uso (donde y cuando se necesite) y la protección de la información documentada. Asimismo, se definen los controles para la distribución, acceso, recuperación y uso; el almacenamiento y preservación (incluida la preservación de la legibilidad); el control de cambios, la conservación y disposición. Asimismo, todos los registros exhiben una fecha de ejecución y una firma o alguna autenticación equivalente.

La información documentada es conservada como evidencia de la conformidad y es protegida contra las modificaciones no intencionadas.

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

M & P Inter Consulting S.A.C., tiene planificados y desarrollados los procesos necesarios para la prestación de servicios (independientemente de que su ejecución vaya a realizarse en el seno de la organización o a contratarse externamente). Esta planificación es coherente con los demás procesos del Sistema Integrado de Gestión.

Durante esta planificación se ha tenido en cuenta:

- a) Los objetivos del SIG y las Acciones para Abordar los riesgos y Oportunidades.
- b) Determinación de los requisitos para los productos y servicios, la prevención de riesgos laborales.

- c) Los criterios para establecer los procesos y la aceptación de productos/servicios.
- d) Los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios, establecidos.
- e) La implementación de los controles de los procesos, establecidos en las Fichas de Proceso de cada proceso, asimismo las actividades de verificación y seguimiento, establecidos en los procedimientos de los procesos que corresponda.
- f) El mantenimiento y conservación documentada para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos. La organización dispone de una ficha de proceso documentada en el que se describen las actividades relacionadas con la planificación de la prestación del servicio.

8.2. Requisitos para los servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

- a) M & P Inter Consulting S.A.C., determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes o partes interesadas, proporcionando información y la retroalimentación (incluyendo las quejas, reconocimientos y sugerencias de los clientes) relativos a los productos/servicios por medio de lo siguiente:
 - Folletos, boletines y trípticos de los servicios.
 - Internet página(s) web: www.intedya.com
 - correo electrónico general: mhuertas@intedya.com.
 - Plataformas que de chat en línea a través de su página web.
- b) La gerencia de M & P Inter Consulting S.A.C., provee los canales de comunicación interna, siendo una herramienta de trabajo importante con la cual el personal de la organización entiende su papel y se desempeña de acuerdo con él.
- c) La atención a tratar consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios se realizan a través de los canales de comunicación establecidos.
- d) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.

En relación a la propiedad del Cliente, en las áreas comerciales y servicio técnico se aseguran de identificar, verificar, proteger y salvaguardar la información propiedad del cliente suministrado para su utilización o incorporación dentro del servicio/producto en los procesos.

Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que se considere inadecuado para su uso, debe ser registrado y comunicado al cliente.

- e) Se establece los requisitos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios.

M & P Inter Consulting S.A.C., definen las directrices para la correcta identificación de los requisitos de nuestros clientes, a fin de asegurar que los mismos pueden ser satisfechos, y en caso negativo se resuelven las discrepancias y se acuerdan soluciones. Es de aplicación a todos los servicios solicitados a la organización, el cual determina:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los servicios.

La gerencia y los responsables de procesos aseguran que M & P Inter Consulting S.A.C., tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios sus clientes.

Se realiza revisiones de los requisitos relacionados con el producto o servicio, donde se incluye:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.

- b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.
- c) Los requisitos especificados por M & P Inter Consulting S.A.C.
- d) Están definidos los requisitos del servicio (los no establecidos por el cliente, pero necesarios y los legales y reglamentarios adicionales).
- e) Se resuelvan los asuntos abordados, cualquier decisión que se tome, las medidas asignadas, las diferencias encontradas entre los requisitos que se tengan establecidos en los contratos, pedidos o acuerdos, y los expresados previamente.
- f) Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, M & P Inter Consulting S.A.C., por medio de los Responsables de las áreas deberá confirmar los requisitos del servicio solicitado.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los servicios

M & P Inter Consulting S.A.C, asegura en caso de existir cambios en los requisitos de los servicios o productos, la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3. Control de los procesos, servicios suministrados externamente

8.3.1. Generalidades

M & P Inter Consulting S.A.C, en el SIG, asegura de que los productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

Según el impacto que tienen las adquisiciones sobre los procesos, se ha establecido el tipo y alcance del control a ejercer, tanto al proveedor como al producto adquirido.

La evaluación y selección de los proveedores se realiza basándose en la capacidad que tienen éstos de proporcionar productos. Por lo anterior, los criterios que se aplican para la selección y evaluación de los proveedores, registrando dichas evaluaciones y resultados.

8.3.2. Tipo y alcance del control

- a) M & P Inter Consulting S.A.C., asegura de que el proceso de compras permanece dentro del control del Sistema de gestión de calidad.

- b) Define los controles que aplican a los proveedores externos y a las salidas.
- c) Tiene en consideración:
 - El impacto potencial de las compras en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales.
 - La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- d) Verifica en la recepción que los productos o servicios suministrados cumplen los requisitos establecidos.

8.3.3. Información para los proveedores externos

M & P Inter Consulting S.A.C comunica los requisitos establecidos para los servicios mediante una Orden de Compra en el cual se establecen los requisitos para:

- a) Los servicios y condiciones comerciales (aplicado con rigor a sus representadas).
- b) La aprobación de los servicios y su liberación.
- c) La competencia del personal cuando se trata de servicios que afecten al sistema.
- d) La interacción del proveedor con M & P Inter Consulting S.A.C.
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar.
- f) Las actividades de verificación o validación que la organización o su cliente pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor.

8.4. Provisión del servicio

8.4.1. Control de la provisión del servicio

Los dueños de los procesos planifican y llevan a cabo los procesos bajo condiciones controladas, que incluyen cuando se aplica:

- a) La disponibilidad de información documentada que describa las características de los servicios a prestar o las actividades a desempeñar, o los resultados a alcanzar.
- b) La disponibilidad de procedimientos o instructivos de trabajo, cuando sea necesario.

- c) La disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.
- d) Implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas y los criterios de aceptación para los productos y servicios.
- e) Uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.
- f) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.
- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.

8.4.2. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

M & P Inter Consulting S.A.C, entre sus diferentes áreas que tienen a su disposición de diversa documentación o bienes de los clientes o de los proveedores externos, se aseguran de identificar, verificar, proteger y salvaguardar, y que son, suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio/producto en los procesos.

Si por alguna razón se produce algún deterioro o pérdida, se registra la incidencia, se comunica al cliente, y se toman las medidas oportunas para corregirla y que no vuelva a ocurrir.

8.4.3. Actividades posteriores a la entrega

M & P Inter Consulting S.A.C., cumple los requisitos para las actividades posteriores a la prestación del servicio, debido al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes asociados a los procesos dentro del alcance del SIG.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la prestación del servicio se ha establecido las fichas de proceso, donde menciona las atenciones a las solicitudes de los clientes según registro asociado a la prestación del servicio.

8.4.4 Control de Cambios

M & P Inter Consulting S.A.C., revisa y controla los cambios no planificados esenciales, para la prestación del servicio en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados.

La organización mantiene información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.

8.5. Liberación de los servicios

M & P Inter Consutling S.A.C., implementa las disposiciones planificadas, en las etapas de revisión de requisitos mencionados en las fichas de proceso dentro del alcance del SIG.

La liberación para prestación del servicio o entrega a los clientes no se llevan a cabo hasta que se hayan completado el total de los requisitos establecidos en las fichas de proceso o instructivos.

La información documentada sobre la liberación de productos y servicios se encuentra disponible en registros generados según implementación de cada ficha de proceso, donde se incluye:

- a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.6. control de las salidas no conformes

Cada responsable de proceso asegura que las salidas que no son conformes con los requisitos, se identifican y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.

Las salidas no conforme se tratan mediante:

- a) Corrección.
- b) Separación, contención de productos y servicios.
- c) Información al cliente.
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

En cualquiera de los casos anteriores, se mantienen registros que describe:

- a) La No Conformidad.
- b) Las Acciones tomadas.
- c) Comunicación con el cliente.
- d) La autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. Evaluación de desempeño

9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

M & P Inter Consulting S.A.C, ha establecido lo siguiente:

La necesidad de realizar seguimiento al cumplimiento, del desempeño del proceso a través de los indicadores del SIG y todo aquello que requiera ser medido o monitoreado en el SIG según lo establecido en las fichas de proceso.

De acuerdo a los resultados alcanzados, los responsables del proceso establecen las correcciones y acciones a tomar para corregir, según corresponda, la tendencia de los resultados de los indicadores u otros mecanismos y lograr la meta.

Los resultados del análisis y evaluaciones, pueden ser considerados en las sesiones de Revisión por la dirección a fin de establecer oportunidades de mejora necesarias.

9.1.2. Satisfacción del cliente

M & P Inter Consulting S.A.C., por medio de su área Comercial, establece el proceso para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus clientes y usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos, para determinar el grado de satisfacción.

9.1.3. Análisis y evaluación

El responsable del SIG podrá delegar la determinación, recopilación y análisis de los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes, para lo cual la organización ha establecido una ficha de proceso documentada. Dichos indicadores son analizados, tomando las acciones oportunas, aunque también son analizados durante la Revisión de Sistema por la Dirección.

Los resultados de análisis proporcionan información para evaluar:

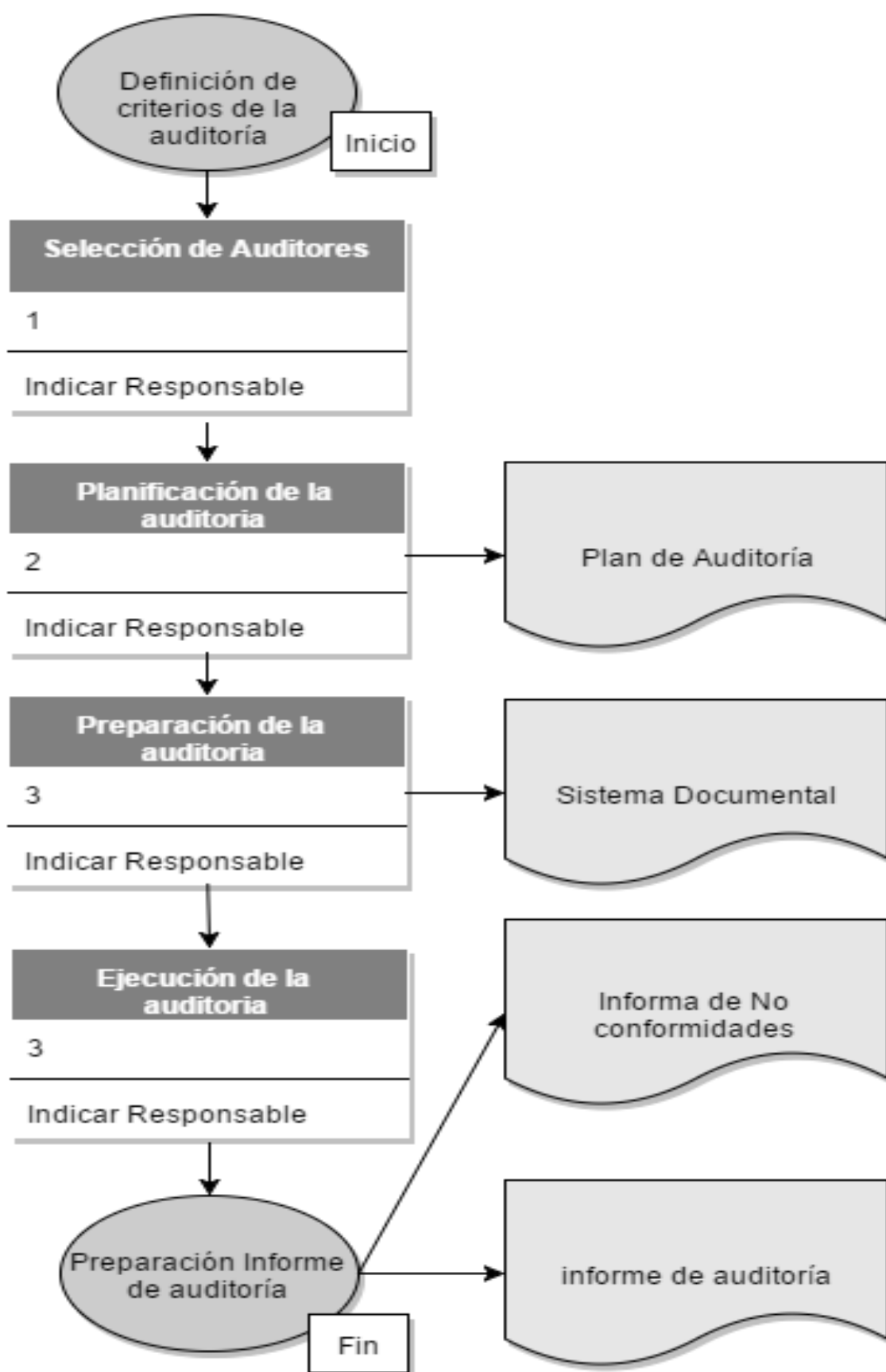
- a) La conformidad de los productos y servicios.
- b) El grado de satisfacción del cliente.
- c) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- d) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- e) El desempeño de los proveedores externos.
- f) La necesidad de mejoras en el SIG.

9.2. Auditoría interna

M & P Inter Consulting S.A.C, contempla las responsabilidades y requisitos para la ejecución de las auditorías internas, de tal manera que se pueda determinar el grado en el que el Sistema Integrado de Gestión, opera y cumple las disposiciones planeadas, con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001 y con los requisitos del propio Sistema Integrado de Gestión; además, el procedimiento de auditorías permite verificar que el sistema se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

En el mismo procedimiento se encuentran definidos los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia, imparcialidad y metodología, así como la transmisión del informe de resultados y la conservación de los registros. Se identifican los responsables y se garantiza la puesta en marcha de acciones para eliminar las no conformidades.

Las auditorías internas pueden llevarse a cabo por proveedores especializados en Sistemas de Gestión basados en la norma ISO 9001.



9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

La Gerencia de M & P Inter Consulting S.A.C., realiza las Revisiones del Sistema Integrado de Gestión *al menos una vez al año* y siempre después de haber realizado, mínimo una auditoría interna a cada uno de los departamentos de la organización.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

Las entradas de la revisión por la dirección están directamente relacionadas con los requisitos de otros apartados de la norma ISO 9001; esto incluye el análisis y evaluación de datos. Las entradas deberían usarse para determinar tendencias a fin de tomar decisiones y tomar acciones relacionadas con el sistema integrado de gestión.

La información de entrada para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión incluye:

- a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Los Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SIG.
- c) Información sobre el desempeño y la eficacia del SIG.
 - Satisfacción del cliente y retroalimentación de otras partes interesadas.
 - El grado en el que se han cumplido los objetivos de calidad.
 - El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios.
 - Las no conformidades y las acciones correctivas.
 - Los resultados del seguimiento y la medición.
 - Los resultados de auditorías, incluyendo, según proceda, los resultados de las auditorías internas, del cliente, de organismos reglamentarios, o de organismos de certificación.
 - El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

- f) Las Oportunidades de Mejora.
- g) Recomendaciones de la Gerencia.

La organización puede incluir elementos adicionales en la revisión por la dirección (como introducción de nuevos productos, resultados financieros, nuevas oportunidades de negocio o información pertinente sobre problemas u oportunidades), a fin de determinar si la organización es y seguirá siendo capaz de lograr sus resultados previstos.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la Revisión del SIG, incluyen:

- a) Las oportunidades de mejora.
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SIG.
- c) Las necesidades de recursos.

Los resultados de la revisión por la dirección se conservarán como información documentada como evidencia de los resultados, en el “**Acta de Reunión**” y almacenada por el responsable del SIG. Para su uso apropiado y se verifique el seguimiento de las decisiones adoptadas.

10. Mejora

10.1. Generalidades

M & P Inter Consultling S.A.C., determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Donde se incluye:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SIG.

10.2. No conformidad y acción correctiva

El responsable del SIG establece los mecanismos para que el personal que conforma M & P Inter Consulting S.A.C., toma acciones para eliminar la causa de no conformidades, con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, donde se definen los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- b) Reaccionar ante la no conformidad.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir ni ocurra en otra parte.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.
- f) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.
- g) Si fuera necesario, realizar cambios en el SIG.
- h) Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de la naturaleza de las no conformidades, las acciones tomadas posteriormente y los resultados de las acciones correctivas.

10.3. Acción preventiva

Para el cumplimiento, se establece el procedimiento, donde se definen los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

10.4. Mejora Continua

La Gerencia de M & P Inter Consulting S.A.C., por medio de su Responsable del SIG mejora continuamente la conveniencia, adecuación y la eficacia del SIG.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA		MATRIZ FODA		VERSIÓN: 00
				FECHA: DICIEMBRE 2018
FACTORES INTERNOS	F1	Buen servicio post Venta	D1	Información de manuales, fichas técnicas en idioma inglés
	F2	Buen clima laboral	D2	Poca comunicación por parte del personal de forma ascendente según organigrama.
	F3	Mayor cantidad de herramientas y calidad del producto	D3	Personal con carencia de iniciativa hacia el interés del sistema de gestión
	F4	Amplia experiencia en el mercado peruano		
	F5	Competencias del personal acorde al mercado		
FACTORES EXTERNOS				
OPORTUNIDADES				
O1			D1, O2	Adaptación de manuales y fichas técnicas en guías rápidas al idioma español
O2	Modelo económico estable por los próximos 4 años			
O3		Implementación de un ISO 9001:2015 para la captación de clientes potenciales.	D2, D3, O2	Establecer metodologías para mejorar la comunicación en todos los niveles.
		Ampliar las competencias de nuestros colaboradores (capacitaciones de nuevas tecnologías)		
AMENAZAS				
A1	Competencia desleal	F1, F2, F3, F4, A1, A2	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
A2	Medidas gubernamentales	Invitar a clientes fidelizados y nuevos, a charlas para promover nuestros productos y afianzar nuestro liderazgo en el mercado		

PROCESOS ESTRATEGICOS	
GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	PROCESOS SIG
<p>Actividades/ Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión por la Dirección. <p>Interacciona con el Área de Dirección General, el responsable del SIG, el Gerente General se encarga de facilitar la Comunicación interna y externa por la organización, asimismo realiza revisión por la Dirección de acuerdo al desempeño del Sistema Integrado de Gestión.</p>	<p>Actividades/ Procesos</p> <p>Interacciona a través del Área de Sistema integrado de gestión, ejecutado por el Coordinador del Sistema integrado de Gestión quien se encarga de planificar el Sistema integrado de gestión mediante los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de documentos y registros. • Auditorías internas. • No conformidades y acciones correctivas. • Riesgos y Oportunidades • Política de SIG. • Objetivos de SIG. • Seguimiento y medición de procesos. • Comunicación, participación y consulta • Revisión por la Dirección. <p>La planificación del Sistema Integrado de Gestión, nos permite orientar a fijar y cumplir los objetivos del SIG y especificar los procesos operativos y recursos necesarios para cumplir con los objetivos fijados.</p> <p>La planificación nos permite en nuestra empresa, junto a la fijación de objetivos, analizar los procesos y verificar lo que ocurre en la actualidad y tratar de optimizar los recursos para conseguir los resultados deseados.</p>

ANEXO 8: Prints de resultados

Resultados actualizados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

EXAMINE VARIABLES= Sistema BY Grupo
 /PLOT=BOXPLOT
 /STATISTICS=NONE
 /NOTOTAL.

Explorar

Grupo

Resumen de procesamiento de casos

	Grupo	Casos					
		Válido		Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Sistema Integrado de Gestion	Pretest	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
	Postest	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%

Sistema Integrado de Gestion

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Resultados actualizados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

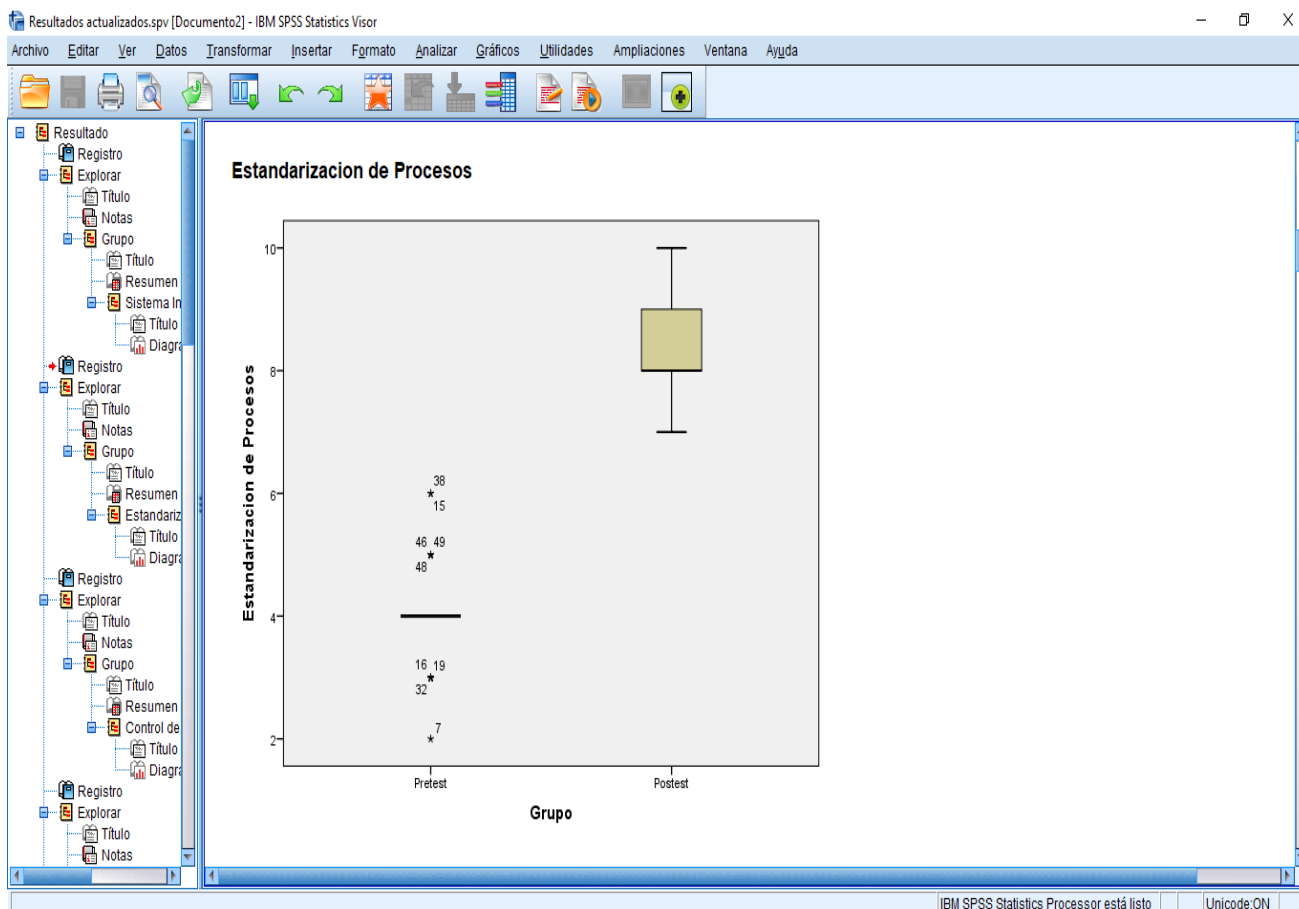
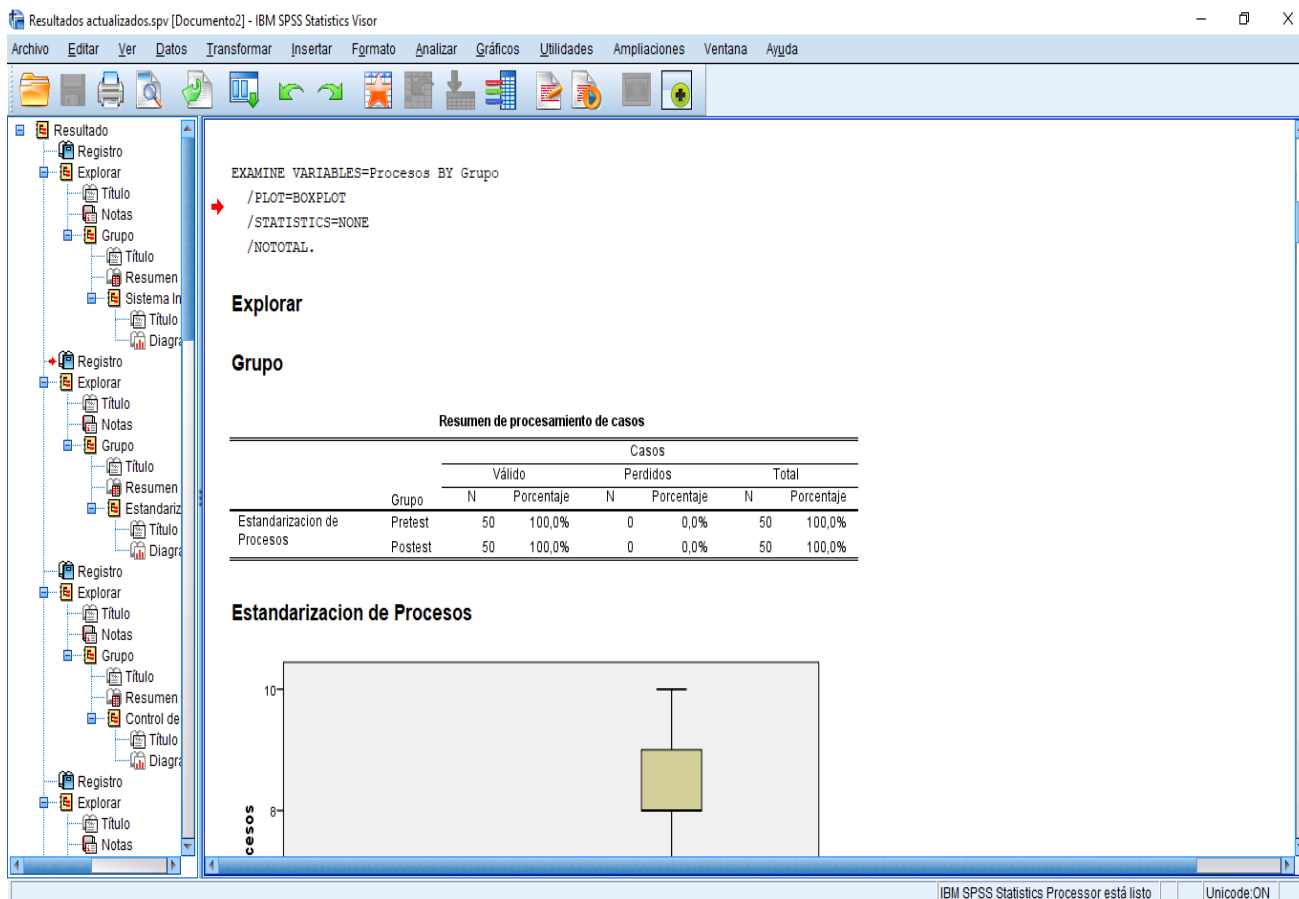
EXAMINE VARIABLES=Procesos BY Grupo
 /PLOT=BOXPLOT
 /STATISTICS=NONE

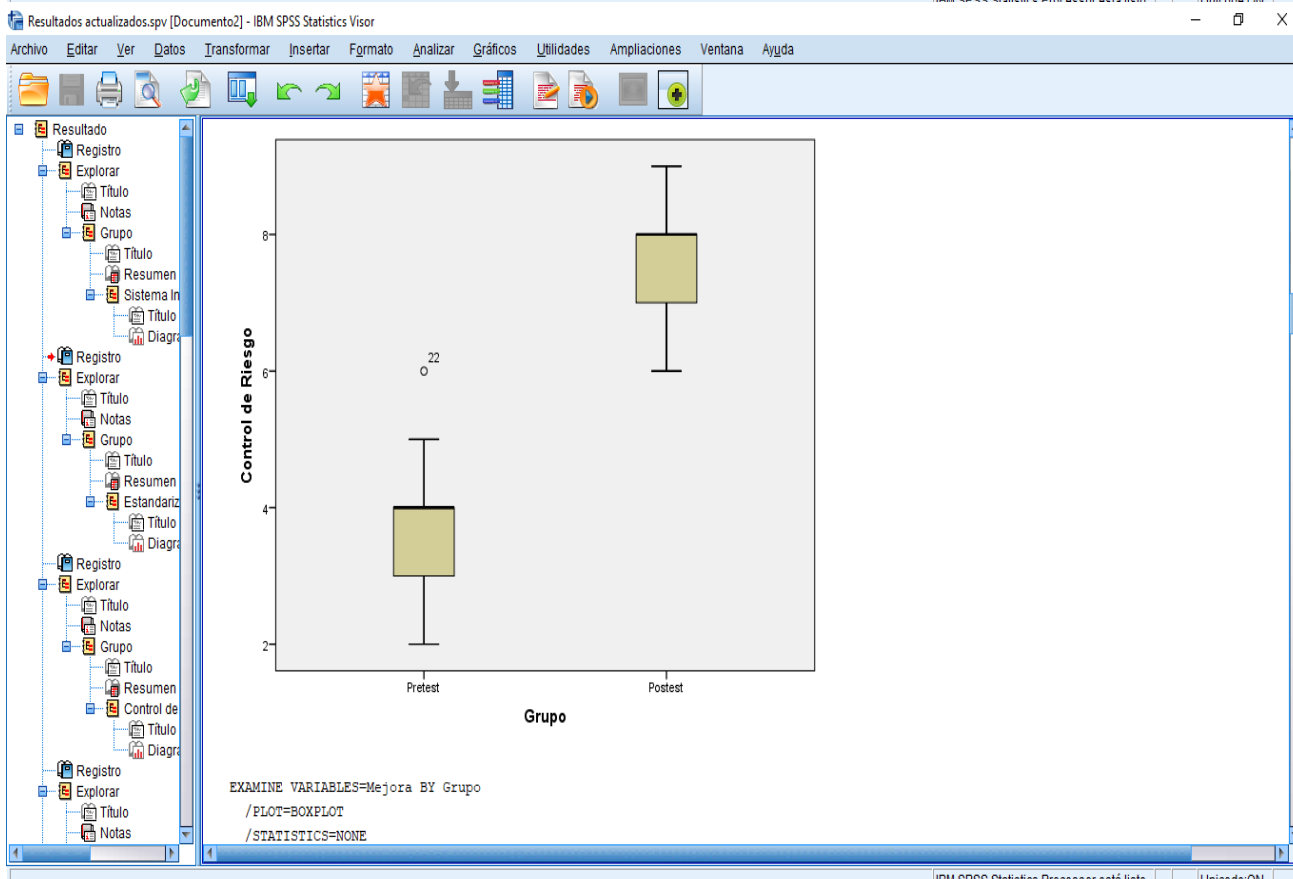
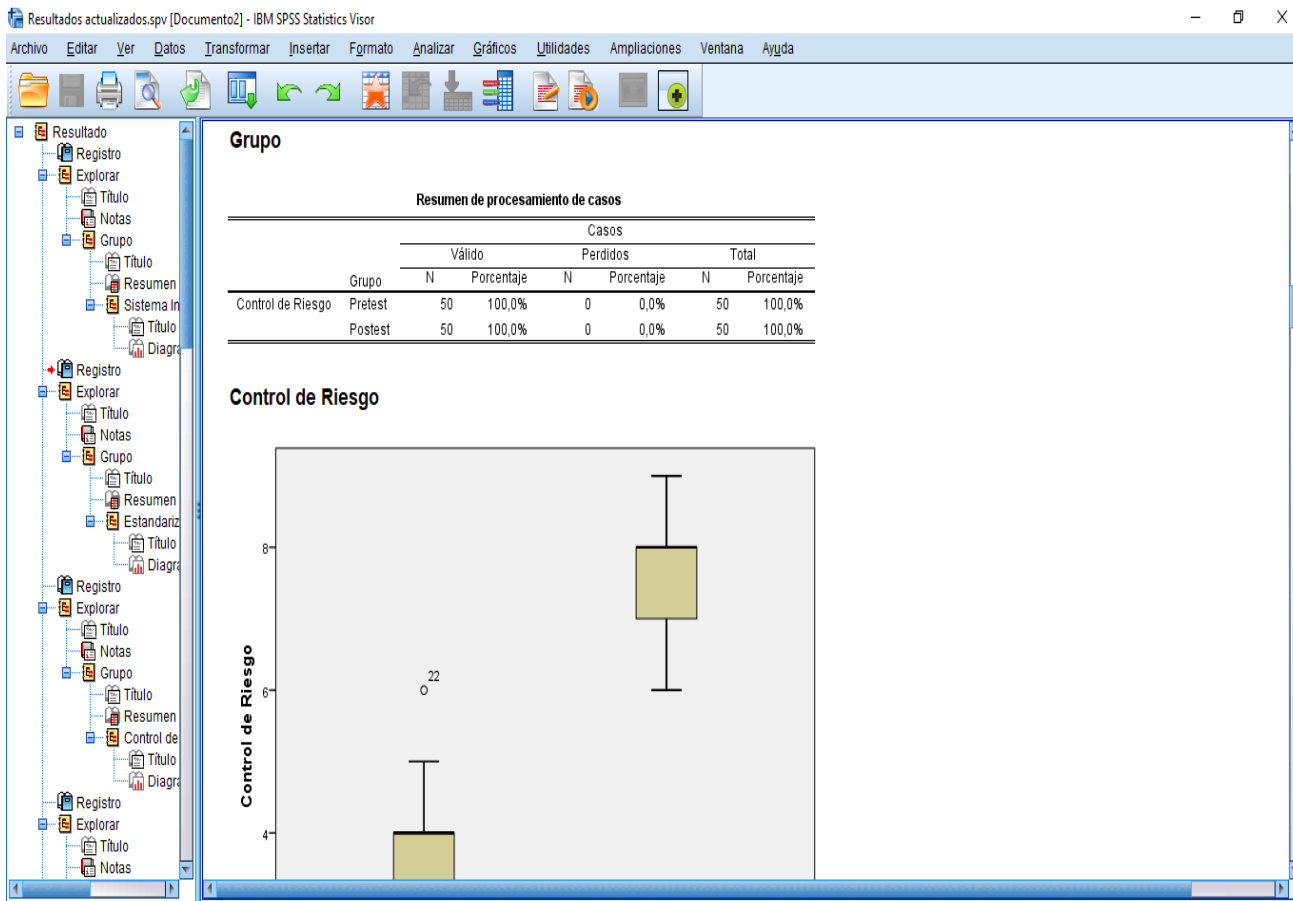
Sistema Integrado de Gestion

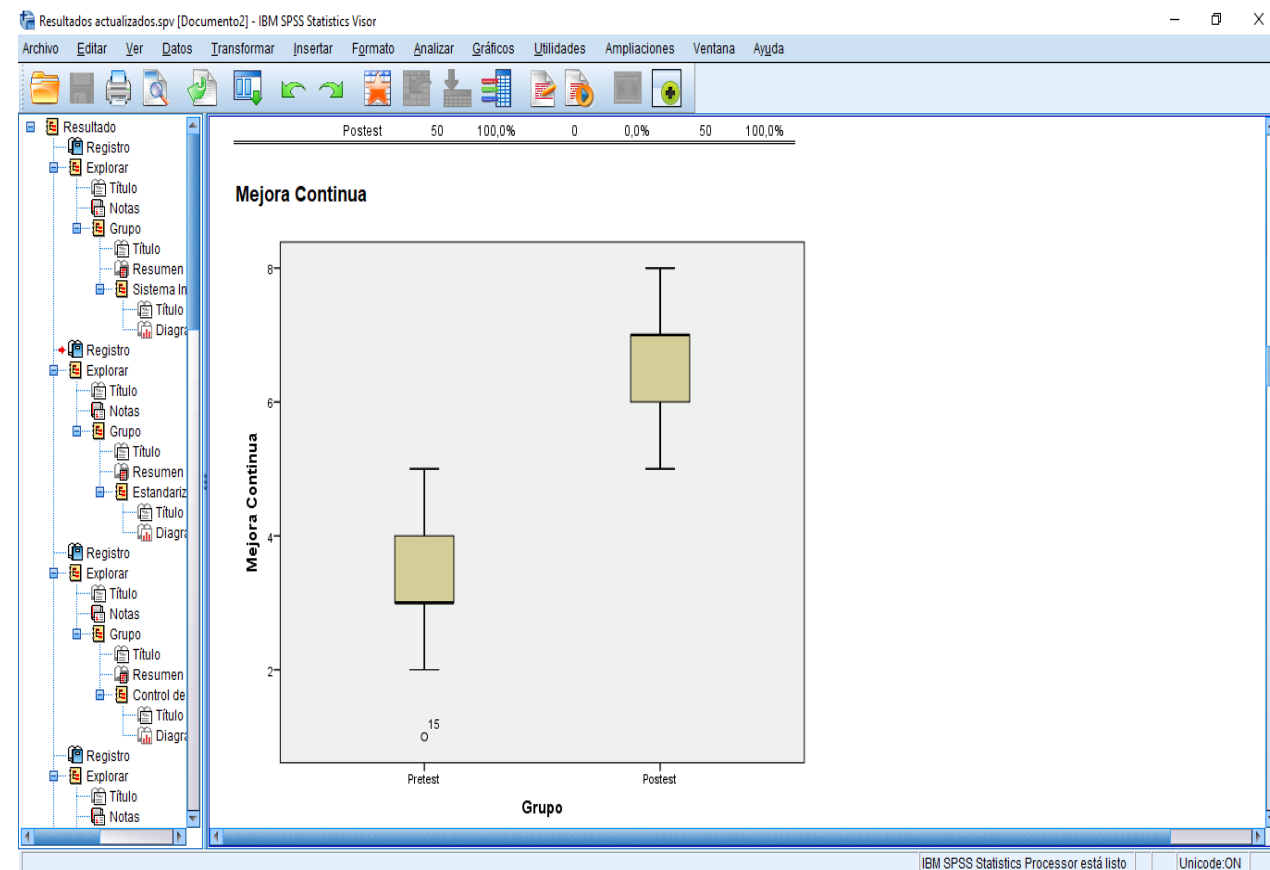
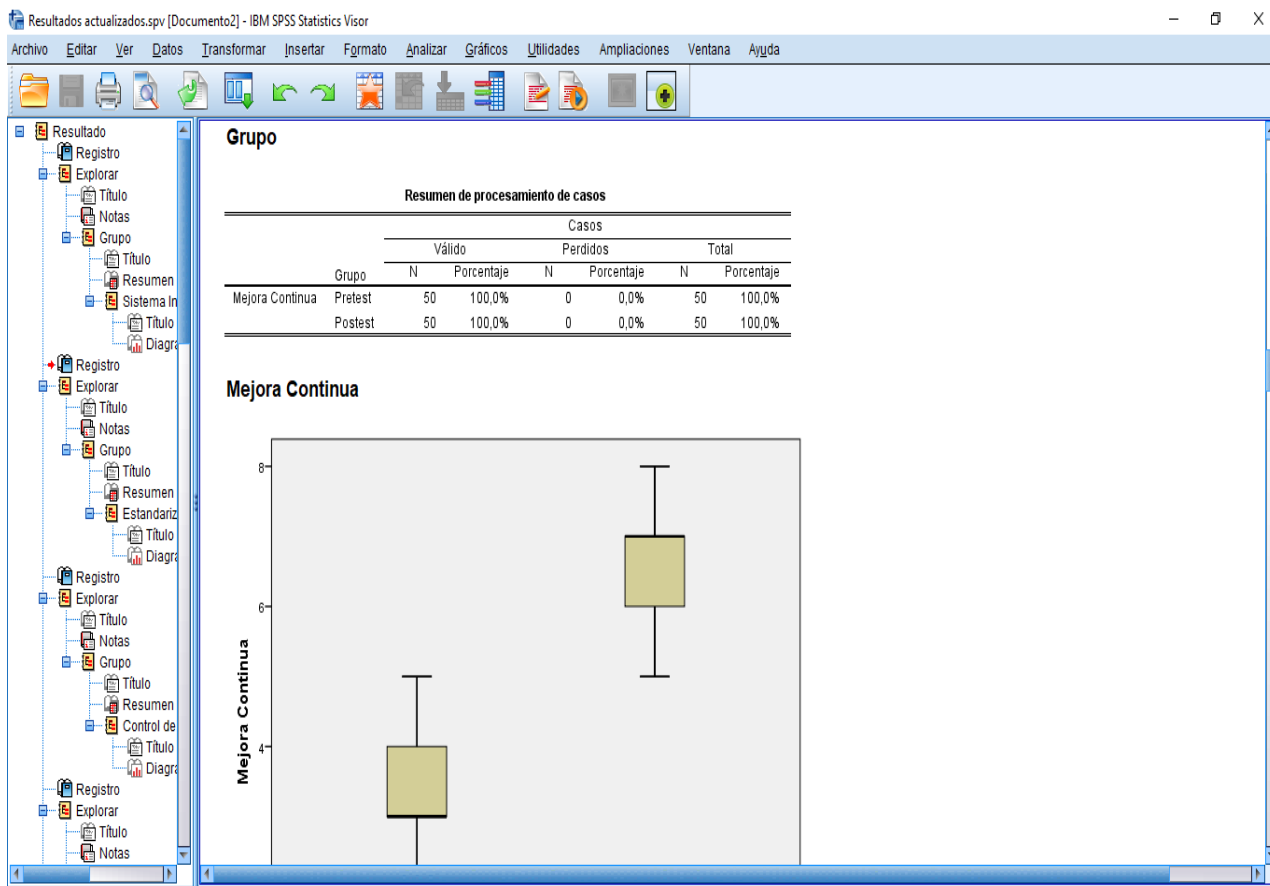
Pretest Postest

Grupo

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON







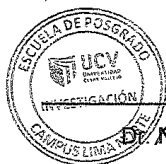


Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Modelo de gestión para el mejoramiento del área Sistema Integrado de Gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018"** de la estudiante **Sara Betty Olivares Rodríguez**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 18% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 11 de enero del 2019




Dr. Noel Alcas Zapata

DNI: 06167282

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://turnitin.com/turnitin/.../Sara%20Betty%20Oliveros%20Rodriguez

feedback studio Sara Betty OLIVARES RODRIGUEZ TESIS_PARA_TURNITIN.docx /0 6 de 22

Resumen de coincidencias

18%

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe	3%
3	repositorio.lasallista.ed...	1%
4	tesis.pucp.edu.pe	1%
5	docplayer.es	1%
6	repositorio.unimilitarid...	1%

ESCUELA DE POSGRADO
Modelo de Gestión para el Mejoramiento del área Sistema Integrado de Gestión de M&P Inter Consulting SAC, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios

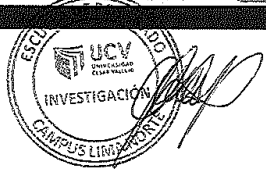
AUTORA:
Bc. Sara Betty Oliveros Rodríguez

ASESOR:
Dr. Noel Alcaz Zapata

SECCION:

Página: 1 de 53 Número de palabras: 10167

Text-to-Image High Resolution





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Olivares Rodríguez Sara Betty
D.N.I. : 43255574
Domicilio : Tsje. Huascarán # 178 - Independencia
Teléfono : Fijo : Móvil : 960669693
E-mail : Sara.rodriguez.94@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra
Mención : Administración de Negocios - MBA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Olivares Rodríguez Sara Betty

Título de la tesis:

Modelo de Gestión para el Mejoramiento del Área Sistema Integrado
de Gestión de M & P Inter Consulting SAC, 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 14/03/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Sara Betty Olivares Rodríguez

INFORME TITULADO:

Modelo de Gestión para el Mejoramiento
del área Sistema Integrado de Gestión de
M & P Inter Consulting SAC, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 29 de enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN