

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA
ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD, AMBIENTE Y RECURSOS
HUMANOS EN EL MERCADO DE SAN PEDRO DEL CUSCO,
PERÍODO 2023**

PRESENTADO POR:

Br. RUTH PATRICIA DENOS BEIZAGA

Br. MARIANA YIZREL ROJAS ALVAREZ

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO**

ASESOR:

Dr. JULIO CELSO ORTEGA LOAIZA

CUSCO - PERU

2025



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor DR. JULIO CELSO ORTEGA LOAIZA
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: "SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA
MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD, AMBIENTE Y RECURSOS
HUMANOS EN EL MERCADO DE SAN PEDRO DEL CUSCO, PERIODO 2023."

Presentado por: MARIANA YIZREL ROJAS SUAREZ DNI N° 72824841;
presentado por: RUTH PATRICIA DENOS BEIZAGA DNI N°: 75540485
Para optar el título Profesional/Grado Académico de CONTADOR PÚBLICO

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de
Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	☒
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	☐
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	☐

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto
las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 18 de DICIEMBRE de 2025

Firma

Post firma.....

Nro. de DNI 23 9544 32

ORCID del Asesor 0000 - 0001 - 9031 - 6030

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:541714248

RUTH PATRICIA DENOS BEIZAGA MARIANA YI...

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD, AMBIENTE Y RECURSOS ...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:541714848

150 páginas

Fecha de entrega

17 dic 2025, 6:15 p.m. GMT-5

30.073 palabras

170.853 caracteres

Fecha de descarga

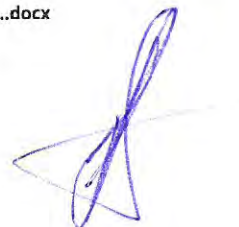
17 dic 2025, 6:22 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD, AMBIE....docx

Tamaño del archivo

1.5 MB



9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 25 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico primeramente a Dios por todo lo que me brinda.

A mi madre que siempre está alentándome, guiándome y apoyándome en cada momento que más he necesitado. A mi padre por el apoyo que me ha brindado en toda mi etapa educativa, a mi hermano Josué que es motivo para seguir adelante, por último, a mi tía Irma que siempre me está brindando todo su apoyo y cariño incondicionalmente y siempre está para mí.

RUTH PATRICIA DENOS BEIZAGA

A Dios por concederme la sabiduría y paciencia para culminar este camino, sin su ayuda y perseverancia esto no sería posible. a mis queridos padres Arnaldo y Carmen, por su incondicional amor y constante apoyo, este logro es el fruto de todo su esfuerzo y sacrificio, a mis hermanos: Sebastián, Daniela y Camila, por su cariño, su comprensión y por ser los mejores compañeros de vida.

MARIANA YIZREL ROJAS ALVAREZ

AGRADECIMIENTO

A Dios por llenarnos de muchas bendiciones y a nuestra familia por su apoyo y cariño que nos brindan todo el tiempo.

A nuestra casa de estudios, la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, que nos acogió y nos brindó una excelente educación profesional y a todos los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas por sus enseñanzas y su ayuda que nos brindaron en toda nuestra carrera universitaria.

A nuestro asesor, el Dr. Julio Celso Ortega Loaiza, que siempre estuvo guiándonos y brindándonos su apoyo a lo largo del proyecto de investigación.

RUTH PATRICIA DENOS BEIZAGA

Agradezco a Dios por su infinito amor y por siempre acompañarme en cada etapa de mi vida.

Agradezco profundamente a mis queridos padres y hermanos por transmitirme su fe y fortaleza, por todo su sacrificio y amor los admiro y los llevo siempre en mi corazón.

A la Universidad San Antonio Abad del Cusco, mi alma mater por haberme acogido en sus aulas y brindarme todas las herramientas para mi crecimiento profesional.

Asimismo, agradezco a nuestro asesor, el Dr. Julio Celso Ortega Loaiza, cuya guía ha sido clave fundamental en este trabajo de investigación.

MARIANA YIZREL ROJAS ALVAREZ

PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD
DEL CUSCO.**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En concordancia al reglamento de grados y títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad y con la finalidad de optar la licenciatura académica de Contador Público, ponemos a consideración del jurado el presente trabajo de investigación titulado: “SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD, AMBIENTE Y RECURSOS HUMANOS EN EL MERCADO DE SAN PEDRO DEL CUSCO, PERÍODO 2023”, El presente estudio, se ha desarrollado teniendo en cuenta las líneas de la metodología de investigación, avances científicos y tecnológicos respecto al tema de investigación.

Ruth Patricia Denos Beizaga
Mariana Yizrel Rojas Álvarez

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO.....	III
PRESENTACIÓN.....	IV
INDICE	V
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
INDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN.....	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Justificación de la investigación.....	4
1.3.1. Justificación Teórica	4
1.3.2. Justificación Práctica.....	4
1.3.3. Justificación Metodológica	4
1.3.4. Justificación Social.....	4
1.4. Limitaciones de la investigación	5
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	5
1.6. Objetivos de la investigación	6
1.6.1. Objetivo general	6
1.6.2. Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.1.3. Antecedentes locales	15

2.2. Bases teóricas	18
2.2.1. Sistema integrado de gestión.....	18
2.2.2. Principios comunes	20
2.2.3. Ventajas de la integración de sistemas	21
2.2.4. Concepto de calidad	23
2.2.4.1. Calidad en general.....	23
2.2.4.2. Evolución de la calidad	27
2.2.4.3. Gestión de calidad	27
2.2.4.4. Beneficios de la norma ISO 9001.....	28
2.2.4.5. Principios que recoge la norma ISO 9001-2015	29
2.2.4.6. Etapas de mejora continua de procesos.....	38
2.2.4.7. Conceptos de ambiente.....	41
2.2.4.8. Conceptos ambientales generales.....	41
2.2.4.9. La constitución política del estado	42
2.2.4.10. Conceptos legales ambientales.....	43
2.2.4.11. Conceptos ambientales por los sistemas integrados.....	52
2.2.4.12. Introducción, antecedentes, objetivos, factores y ciclo phva iso 14001 – 2015.....	53
2.2.4.12.1. Objetivo de un sistema de gestión ambiental	54
2.2.4.12.2. Factores de Éxito.....	56
2.2.4.12.3. Planificar-hacer-verificar-actuar modelo	57
2.2.4.12.4. Contenido de esta Norma Internacional	59
2.2.4.13. Conceptos de recursos humanos	60
2.2.4.14. Identificación de procedimientos de calidad	69
2.2.4.15. Procedimientos de prestación de servicios.....	70
2.2.4.16. Importancia de programas de desarrollo sostenido.....	70
2.2.4.17. Procedimientos de ambiente.....	70
2.2.4.18. Responsabilidad social corporativa	71
2.3. Marco conceptual (palabras claves)	71
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	75

3.1. Hipótesis de la investigación.....	75
3.1.1. Hipótesis general.....	75
3.1.2. Hipótesis específicas.....	75
3.2. Identificación de variables e indicadores.....	75
3.2.1. Variables Independiente.....	75
3.2.2. Variable Dependiente.....	75
3.3. Operacionalización de las variables.....	76
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	77
4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica.....	77
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	78
4.2.1. Tipo de Investigación.....	78
4.2.2. Nivel de Investigación.....	78
4.2.3. Diseño de investigación.....	78
4.3. Unidad de análisis.....	79
4.4. Población de estudio.....	79
4.5. Muestra.....	80
4.6. Técnicas de recolección de información.....	80
4.6.1. Ficha de Observación.....	81
4.6.2. Búsqueda de información bibliográfica.....	81
4.6.3. Trabajo de campo.....	81
4.7. Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	81
4.8. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.....	82
CAPITULO V ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	83
5.1. Análisis e interpretación de resultados.....	83
5.1.1. Encuesta realizada de acuerdo a la variable sistemas integrados de gestión.....	84
CONCLUSIONES.....	116
RECOMENDACIONES.....	118
BIBLIOGRAFÍA.....	119
ANEXOS.....	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>¿Usted como vendedora utiliza algún sistema digital para registrar las ventas o gestionar su negocio?</i>	84
Tabla 2 <i>¿Usted con qué frecuencia utiliza herramientas digitales (como aplicaciones de contabilidad o inventario) para su negocio?</i>	85
Tabla 3 <i>¿Cuáles son las principales áreas que le gustaría mejorar en la gestión de su negocio (Inventarios, ventas, emisión de comprobantes de pago y cobro, proveedores)?</i>	86
Tabla 4 <i>¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta en la gestión diaria de su negocio (falta de tiempo, dificultad para llevar control de ventas y organización de productos)?</i>	87
Tabla 5 <i>¿Usted ha oído hablar de algún sistema integrado de gestión?</i>	88
Tabla 6 <i>¿Usted estaría interesado en usar un sistema integrado de gestión para facilitar la administración de su negocio?</i>	89
Tabla 7 <i>¿Estaría dispuesto a pagar una cuota mensual o anual por un sistema integrado de gestión que mejorara sus procesos?</i>	90
Tabla 8 <i>¿Usted conoce a que se refiere el concepto de sistemas integrado de gestión?</i>	91
Tabla 9 <i>¿Conoce la gestión administrativa actual del mercado?</i>	92
Tabla 10 <i>¿Considera que la administración ha mejorado en los últimos seis meses?</i> ..	93
Tabla 11 <i>¿Cree que la administración actual es transparente en sus decisiones?</i>	94
Tabla 12 <i>¿Siente que la administración informa claramente sobre los ingresos y gastos del mercado?</i>	95
Tabla 13 <i>¿Con qué frecuencia la administración informa sobre cambios o novedades en la gestión del mercado?</i>	96
Tabla 14 <i>¿La administración involucra a los comerciantes en la toma de decisiones importantes?</i>	97
Tabla 15 <i>¿La administración responde rápidamente a los problemas o solicitudes de los comerciantes?</i>	98
Tabla 16 <i>¿Se siente satisfecho con la forma en que la administración resuelve los problemas del mercado?</i>	99
Tabla 17 <i>¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el orden del mercado?</i>	100
Tabla 18 <i>¿Qué área considera que necesita mayor atención de la administración?</i> ..	101
Tabla 19 <i>¿Está de acuerdo que el centro de abastos (mercado San Pedro) cuente con sistemas integrado de gestión?</i>	102

Tabla 20 <i>Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado</i>	104
Tabla 21 <i>Tabla cruzada Incidencia de los Sistemas Integrados de Gestión *En la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco</i>	104
Tabla 22 <i>Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado</i>	105
Tabla 23 <i>Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado</i>	106
Tabla 24 <i>Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado Hipótesis Especifica 01</i>	107
Tabla 25 <i>Tabla cruzada Implementación de un Sistema Integrado de Gestión *Mejora la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023</i> .	108
Tabla 26 <i>Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado</i>	108
Tabla 27 <i>Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado</i>	109
Tabla 20 <i>Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado Hipótesis Especifica 02</i>	110
Tabla 29 <i>Tabla cruzada Implementación de un Sistema Integrado de Gestión *Mejora en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023</i>	111
Tabla 30 <i>Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado</i>	111
Tabla 31 <i>Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado</i>	112
Tabla 32 <i>Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado Hipótesis Especifica 03</i>	113
Tabla 21 <i>Tabla cruzada Implementación de un Sistema Integrado de Gestión *Mejora en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023</i>	114
Tabla 34 <i>Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado</i>	114
Tabla 35 <i>Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado</i>	115

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>¿Usted como vendedora utiliza algún sistema digital para registrar las ventas o gestionar su negocio?</i>	84
Figura 2 <i>¿Usted con qué frecuencia utiliza herramientas digitales (como aplicaciones de contabilidad o inventario) para su negocio?</i>	85
Figura 3 <i>¿Cuáles son las principales áreas que le gustaría mejorar en la gestión de su negocio (Inventarios, ventas, emisión de comprobantes de pago y cobro, proveedores)?</i>	86
Figura 4 <i>¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta en la gestión diaria de su negocio? (falta de tiempo, dificultad para llevar control de ventas y organización de productos)</i>	87
Figura 5 <i>¿Usted ha oído hablar de algún sistema integrado de gestión?</i>	88
Figura 6 <i>¿Usted estaría interesado en usar un sistema integrado de gestión para facilitar la administración de su negocio?</i>	89
Figura 7 <i>¿Estaría dispuesto a pagar una cuota mensual o anual por un sistema integrado de gestión que mejorara sus procesos?</i>	90
Figura 8 <i>¿Usted conoce a que se refiere el concepto de sistemas integrado de gestión?</i>	91
Figura 9 <i>¿Conoce la gestión administrativa actual del mercado?</i>	92
Figura 10 <i>¿Considera que la administración ha mejorado en los últimos seis meses?</i> .	93
Figura 11 <i>¿Cree que la administración actual es transparente en sus decisiones?</i>	94
Figura 12 <i>¿Siente que la administración informa claramente sobre los ingresos y gastos del mercado?</i>	95
Figura 13 <i>¿Con qué frecuencia la administración informa sobre cambios o novedades en la gestión del mercado?</i>	96
Figura 14 <i>¿La administración involucra a los comerciantes en la toma de decisiones importantes?</i>	97
Figura 15 <i>¿La administración responde rápidamente a los problemas o solicitudes de los comerciantes?</i>	98
Figura 16 <i>¿Se siente satisfecho con la forma en que la administración resuelve los problemas del mercado?</i>	99
Figura 17 <i>¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el orden del mercado?</i>	100
Figura 18 <i>¿Qué área considera que necesita mayor atención de la administración?</i> .	102

Figura 19 <i>¿Está de acuerdo que el centro de abastos (mercado San Pedro) cuente con sistemas integrado de gestión?</i>	103
--	-----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título: “SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD, AMBIENTE Y RECURSOS HUMANOS EN EL MERCADO DE SAN PEDRO DEL CUSCO, PERÍODO 2023”; tiene como objetivo determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran en la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023, para lo cual se planteó la siguiente hipótesis: La implementación de un Sistemas Integrados de Gestión mejora la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

En los resultados de la investigación se determinó que el Sistema Integrado de Gestión mejora la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, debido al interés por parte de la población y representantes del mercado de San Pedro y la alta demanda por parte de ciudadanos locales, nacionales y extranjeros quienes consideran a este mercado un importante centro de actividades económicas, culturales y turísticas. Respecto a la metodología y al tipo de investigación se considera el enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo, correlacional y explicativo considerando la información recolectada de manera no probabilística ya que no se aplicaron fórmulas matemáticas sino se tomaron en criterio propio a la obtención de información.

Palabras Clave:

Sistemas integrados de gestión, Calidad, Ambiente, Recursos humanos.

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el reglamento de grados y títulos se pone a disposición el trabajo de investigación titulada: **“SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD, AMBIENTE Y RECURSOS HUMANOS EN EL MERCADO DE SAN PEDRO DEL CUSCO, PERÍODO 2023”**.

El presente trabajo es el resultado de un proceso extenso de investigación, dedicado con mucho esfuerzo para contribuir con el desarrollo de la profesión contable y de nuestra universidad.

La presente investigación tiene como propósito dar a conocer la importancia del sistema integrado de gestión para mejorar la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el mercado de san pedro del cusco, periodo 2023.

El enunciado del problema de investigación es: ¿De qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023?

Con la finalidad de dar respuesta al problema planteado, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023, para lograr el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

a. Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran en la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023

b. Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

c. Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

El presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos los cuales se desarrolló de la siguiente manera:

Capítulo I.- Planteamiento del problema, donde se detalla la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema y las razones del presente trabajo de investigación.

Capítulo II.- Marco teórico, donde se desarrolla el Marco Legal relacionado al trabajo de investigación, Bases teóricas y definiciones de términos que son de vital importancia para entender de mejor manera la presente tesis.

Capítulo III.- Hipótesis y Variables, donde se dará a conocer la hipótesis general, hipótesis específicas y la identificación de variables e indicadores del presente trabajo de investigación.

Capítulo VI. - Metodología de la investigación, donde se desarrolla la metodología utilizada en el presente trabajo de investigación que se plasma en un diseño de investigación, la población y muestra; así mismo se indican las técnicas, instrumentos y metodología utilizada para la realización del presente trabajo de investigación.

Capítulo V.- Análisis e Interpretación de Resultados, luego de un trabajo arduo elaborado y poniendo en marcha el trabajo de campo se procedió a hacer el análisis e interpretación de los datos recolectados con lo que se desarrolló el presente trabajo de investigación.

Como resultado se tendrá conclusiones claramente expresadas, así como también sugerencias, bibliografía consultada y los anexos de datos tanto de elaboración propia como la consultados de otros medios de investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

El presente trabajo de investigación consiste en determinar cómo se puede mejorar la administración en el Mercado de San Pedro del Cusco, con los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, Ambiente y Recursos Humanos, que beneficiaran a los usuarios que consumen diferentes productos y servicios en forma diaria, por ser un centro de consumo tradicional y con una ubicación estratégica que es la zona céntrica de esta ciudad.

Un Sistema Integrado de Gestión esta adecuado para brindar y mejorar los sistemas de gestión en una institución o una empresa , y es el caso que con el presente trabajo de investigación trataremos de implementar y así poder mejorar los servicios del Mercado de San Pedro del Cusco, para que ofrezcan productos de calidad, con inocuidad, y el cuidado del ambiente en sus diferentes formas de tratamiento y cuidado, también se implementara este sistema integrado de gestión para proteger a los recursos humanos, tanto los trabajadores y los usuarios que visitan en forma diaria.

Con la existencia de diferentes centros de abastos, que benefician a los usuarios demandando una competencia permanente, y con la implementación de políticas de gestión agresivas, se toma en cuenta la creación de medidas innovadoras de acuerdo a las exigencias de los clientes.

El Mercado de San Pedro del Cusco ofrece sus productos y servicios a clientes de las zonas céntricas de la ciudad y a turistas nacionales y extranjeros, motivo por el cual se debe de mejorar los procesos de servicios en expendio de alimentos, frutas, y otros productos afines a las necesidades diferenciadas de los usuarios.

Los Sistemas Integrados de Gestión, están en función de las competencias y exigencias de los demandantes de productos de buena calidad, considerando la protección del ambiente, así como los recursos humanos en la seguridad y salud ocupacional para la prevención de accidentes e incidentes en actividades propias del mercado.

En la actualidad el Mercado de San Pedro del Cusco, funciona en un local con instalaciones precarias, que no están de acuerdo a las necesidades y exigencias de los estándares internacionales, complementadas con las normas legales sobre responsabilidades en el control de calidad, cuidado del medio ambiente y recursos humanos.

A partir del conocimiento del potencial de los comerciantes y clientes en el cual se requiere el análisis de los recursos y potencialidades de la zona, así como de las principales carencias u obstáculos que puedan existir en el desarrollo de las actividades económicas.

La importancia del presente estudio, se fundamenta en determinar cómo el Sistema Integrado Gestión, mejoraría en el ofrecimiento de bienes y servicios, que se integran con el cuidado del ambiente en el tratamiento de los residuos sólidos y líquidos propios de los centros de abastos o mercado de consumo.

El control de la calidad está a responsabilidad del Ministerio de Salud, Gobiernos locales, INDECOPI, PRODUCE; el cuidado del ambiente está en cumplimiento de la Constitución Política del Perú (1993); Ley 28611 Ley General del Ambiente (2005) y como sancionador la OEFA, y los Recursos Humanos están normadas por la Ley 29783, Ley general de la Seguridad y Salud Ocupacional, controlada por la SUNAFIL (2011), por esta realidad social, el presente trabajo es para satisfacer a los consumidores.

Para el presente trabajo de investigación, también adecuaremos a los estándares internacionales, como las Organizaciones Internacionales de Estandarización “ISO”, normada la CALIDAD con el ISO 9001: (2015), Gestión Ambiental ISO 14001: (2015) y Seguridad y Salud en el Trabajo con ISO 45001:2018, y los riesgos de los Sistemas Integrados de Gestión la ISO 31000, que nos servirán como marco teórico. (ISO, 2018)

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿De qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejorara en la administración de la Calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023?

b. ¿De qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejorara en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023?

c. ¿De qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejorara en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023?

1.3. Justificación de la investigación

Es importante llevar a cabo este trabajo de investigación científica por las siguientes motivaciones.

1.3.1. Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se argumenta teóricamente porque es imprescindible examinar el sistema integrado de gestión para mejorar la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el mercado de San Pedro del Cusco.

1.3.2. Justificación Práctica

El presente estudio permitirá analizar el contexto interno del sistema integrado de gestión, y sobre la base de este análisis se expone alternativas direccionadas a mejorar la administración de la calidad en el mercado de San Pedro del Cusco.

1.3.3. Justificación Metodológica

El desarrollo de esta investigación facilitará la creación, validación y correcta aplicación de herramientas de recolección de datos, con el fin de medir y determinar la relación entre las variables de estudio, tales como los Sistemas Integrados de Gestión y la Mejora de la administración en el Mercado de San Pedro.

1.3.4. Justificación Social

El presente estudio permitirá conocer el sistema integrado de gestión para mejorar la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el mercado de san pedro del Cusco, logrando de esta manera resultados óptimos en la implementación de los sistemas integrados de gestión.

1.4. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo de esta investigación se identifican las siguientes limitaciones: Principalmente, el estudio enfrenta restricciones en la obtención de información, por parte de la población de informantes, compuesta por funcionarios, personal que labora, así como vendedores y compradores del mercado de San Pedro en Cusco, el trabajo de investigación presenta ciertas dificultades por no poder acceder a los datos de información.

1.5. Delimitaciones de la investigación

La presente investigación se delimita al diseño e implementación de un **Sistema Integrado de Gestión (SIG)** orientado a mejorar los procesos relacionados con la **administración de la calidad, la gestión ambiental y los recursos humanos** en el **mercado de San Pedro**, ubicado en la ciudad del **Cusco, Perú**.

El estudio se desarrollará dentro del periodo comprendido durante el año 2023, considerando como unidad de análisis a los actores clave del mercado: administradores, comerciantes y personal operativo.

Esta delimitación permite enfocar la investigación en un contexto específico, con características sociales, organizativas y ambientales particulares, lo que facilitará un análisis profundo y contextualizado sobre las oportunidades y desafíos de implementar un sistema integrado en un entorno tradicionalmente gestionado de forma fragmentada.

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo general

Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

1.6.2. Objetivos específicos

a). Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran en la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023

b). Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

c). Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

Al referirnos a los antecedentes del presente trabajo de investigación, por tener orientación en el cumplimiento de sus políticas de gestión y mediante la administración se establece que es de Responsabilidad Social Corporativa, con políticas a un Desarrollo Sostenible en la comercialización de productos agropecuarios, agroindustriales, de los proveedores de dicho centro de abastos.

Existen trabajos sobre la gestión de los mercados en la ciudad del Cusco, como, por ejemplo: Mercado de Wánchaq, Mercado de Ttio, Mercado Vinocanchón y ferias sabatinas, con la concentración de consumidores según sean los intereses y oportunidades.

Con el presente trabajo de investigación podemos determinar que los productos ofrecidos y los servicios de atención tengan las garantías mediante la evaluación de la calidad, asimismo podemos determinar los sistemas de tratamiento de los residuos como políticas de cuidado y mejora en la gestión medio ambiental, determinaremos que el factor de recursos humanos es un elemento prioritario que comprende a los vendedores consumidores y visitantes con fines de turismo.

Para poder cumplir nuestros objetivos del presente trabajo de investigación, analizaremos los componentes de Innovación más desarrollo e investigación, con un resultado de responsabilidad social corporativa enfocados al desarrollo sostenido en el mercado de San Pedro, ubicado en el centro histórico de la ciudad del Cusco.

2.1.1. Antecedentes internacionales

- A. Duque, (2017) (Universidad de Carabobo Venezuela) en su revista titulada: “MODELO TEÓRICO PARA UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SEGURIDAD, CALIDAD Y AMBIENTE)” presenta:

Este estudio de fundamentación onto epistemológica y de enfoque positivista realista, tiene base documental enmarcada en un estudio de nivel explicativo no experimental, pues aspectos teóricos de los sistemas integrados de gestión, se apoya en fuentes bibliográficas, con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de la temática que se estudia. Para ello fue necesario realizar comparaciones con otros modelos, sintetizar ideas y relacionar elementos clave de estos sistemas.

Duque, (2017) Como objetivo general del modelo se plantea consolidar un sistema integrado ISO desarrolló el Anexo SL, el marco para un sistema de gestión genérico y la estructura para todas las normas de sistemas de gestión nuevas y revisadas de ahora en adelante, entre las que se incluye la próxima ISO 45000 vinculada con la seguridad y salud en el trabajo. Para hacer frente a las necesidades específicas de la industria, los requisitos adicionales de sectores particulares se añadirán a este marco genérico que constituye la estructura de alto nivel, lo que facilitaría la integración de sistemas de gestión. En conclusión, el modelo propuesto fortalece debilidades detectadas y consolida elementos clave detectados en modelos anteriores como el de Carmona y Rivas y el planteado por la norma ISO 9004:2009. Asimismo, incorpora versiones de las normas ISO 9001 y 14001. El 128 Enfoque por procesos (elemento base) Ciclo de mejora, (elemento base) Elemento innovador (análisis factorial).

Esta investigación realiza un aporte complementando estudios previos y busca optimizar recursos en aquellas organizaciones con iniciativas hacia la integración de sistemas de gestión, propone un enfoque innovador para el mejoramiento de las funciones gerenciales (planificación, liderazgo, gestión de recursos) en las organizaciones, al optar por la integración de sus sistemas como mecanismo de optimización de sus recursos.

Duque, (2017) Mantener la flexibilidad y adaptabilidad del sistema que se propone, a fin de afrontar la incertidumbre del entorno, así como también inyectar capacidad de activación y movilización de recursos para responder congruente, equilibrada y factiblemente a las nuevas necesidades sociales surgidas por las cambiantes condiciones ambientales.

B. Orozco, (2011) (Universidad de San Carlos de Guatemala) en su tesis titulada: “IMPORTANCIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA (SIAF-SAG) EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO, SAN MARCOS”, de la república de Guatemala, para obtener el grado de Contador Público y Auditor, presenta lo siguiente:

Orozco, (2011) Plantea como objetivo estudiar el conocimiento de los sistemas y los beneficios en la toma de decisiones de los funcionarios. Define como población y muestra de estudio a todos los funcionarios con labores en las áreas de presupuesto y administración al 2007.

Orozco, (2011) Concluye que, un alto porcentaje de funcionarios, el sesenta y siete por ciento (67%), señala que tiene conocimiento de los procesos del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF-SAG) en las operaciones de la municipalidad. Respecto al objetivo de la creación del

sistema, el 60% de ellos señala que tienen conocimiento. También, se identificó que la mayoría de las personas no tienen el conocimiento mínimo de los pasos necesarios para llevar a cabo una administración eficiente con la información obtenida. Asimismo, identifica que las dos principales necesidades administrativas de la municipalidad es lograr un buen manejo de los recursos financieros que se obtienen y el control en la inversión de los mismos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

A. Cavero (2018) (Universidad Alas Peruanas) en su tesis titulada “SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA EN LA MEJORA DE LA INTEGRACIÓN CONTABLE DE LA UNIDAD EJECUTORA 404 DEL HOSPITAL “SAN JUAN DE DIOS”, PISCO AÑO 2018” para optar el grado académico de doctor en Contabilidad, presenta:

Cavero (2018) El problema general ¿De qué manera el sistema integrado de administración financiera contribuye a mejorar integración contable de la Unidad Ejecutora 404 del Hospital San Juan de Dios, Pisco durante el año 2018? Asimismo, sostuvo como objetivo central Determinar que el Sistema Integrado de Administración Financiera contribuye a mejorar la integración contable de la Unidad Ejecutora 404 del Hospital San Juan de Dios, Pisco durante el año 2018.

En conclusión:

- Primero: Se ha logrado establecer que existe una relación positiva de coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,959$ entre Sistema Integrado de administración financiera e integración contable; de la Unidad

Ejecutora 404 del Hospital de Apoyo, Pisco. Es decir que el sistema integrado de administración contable influye significativamente en un 95,9% pero no determina el comportamiento global de la integración contable.

- Segundo: Se ha logrado determinar que existe una relación positiva de coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,794$ entre el manejo de información general del SIAF y la oportunidad de mejoramiento de la integración contable de la Unidad Ejecutora 404 del Hospital de Apoyo, Pisco. Es decir que la información integral de la administración contable contribuye significativamente en un 62,6% pero no determina el comportamiento global de la oportunidad de integración contable.
- Tercero: Se ha logrado determinar que existe una relación positiva del coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,878$ entre La ejecución presupuestaria del SIAF y la consistencia de integración contable de la Unidad Ejecutora 404 del Hospital de Apoyo, Pisco durante el año 2018. Es decir, a que la ejecución presupuestal contribuye significativamente en un 87,8% pero no determina el comportamiento global de la consistencia en la integración contable.
- Cuarto: Se ha logrado determinar que existe una relación positiva del coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,889$ entre la contabilización de operaciones del SIAF y la integración contable de la Unidad Ejecutora 404 del Hospital de Apoyo, Pisco durante el año 2018. Es decir, el coeficiente de determinación indica que la 111 contabilidad de operaciones financieras contribuye significativamente en un 88,9% pero no determina el comportamiento global de la integración contable.

- Quinto: Se ha logrado determinar que existe una relación positiva de coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,923$, por lo que se comprueba que el registro de operaciones del SIAF contribuye en la mejora de la integración contable de la Unidad Ejecutora 404 del Hospital de Apoyo, Pisco durante el año 2018. Es decir que los registros de operaciones contables influyen significativamente en un 85,1% pero no determina el comportamiento global de la integración contable.

B. Quintano (2022) (Universidad Peruana de Ciencias e Informática) en su tesis titulada: “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA, 2020” para optar el título profesional de licenciado en administración y negocios internacionales presenta:

Quintano (2022) Como problema general, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huanta, 2020? Asimismo, sostuvo como objetivo central Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huanta, 2020. La investigación es de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional verificando una población de 260 trabajadores, con una muestra de 52 trabajadores del análisis desarrollado sustentado con el coeficiente de correlación de Pearson y Spearman y con una significancia estadística del 95 por ciento.

Quintano (2022) En conclusión: la gestión del recurso humano se relaciona en forma positiva con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huanta, 2020. El reclutamiento del personal no se relaciona con el equipo

de trabajo de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huanta, 2020. El clima organizacional se relaciona directamente con satisfacción laboral de la municipalidad provincial de Huanta, 2020. El liderazgo del personal se relaciona directamente con la motivación de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huanta, 2020.

- C. Briceño & Romero, (2023) (Universidad Cesar Vallejo) en su tesis titulada: “Diagnóstico de oportunidades de manejo de residuos sólidos para la inclusión de la economía circular en el mercado de abastos de Huamachuco, 2023”, presenta lo siguiente:

Briceño & Romero, (2023) Esta investigación tuvo por fin realizar un diagnóstico para identificar oportunidades de manejo de residuos sólidos (RS) para la inclusión de economía circular (EC) en el mercado de Huamachuco. Para ello, se trabajó considerando 4 líneas de acción circular (desarrollo de conocimiento, ecoeficiencia, solución de brechas económicas, basura cero), se realizó estudio de caracterización de RS según metodología del MINAM, se formuló un grupo de discusión de expertos para identificar condiciones mínimas para implementar en el mercado para impulsar la EC. Briceño & Romero, (2023) Se encontró fortalezas en la línea 3, solución de brechas económicas (nivel medio 24,3%). El estudio de caracterización de RS encontró una generación diaria (572 Kg), los reaprovecharles fueron orgánico (78,72%), cartón (8,13%). Se propuso medidas circular de valorización para los RS del centro de abastos, considerando comercialización de aprovechables (papel, cartón, vidrio, metal), transformación de residuos orgánicos mediante compostaje; concluyendo que se percibiría ingresos mensuales de 1155,73 S/. Se identificó que las

condiciones mínimas a implementarse en el centro de abastos deben ser las capacitaciones, poseer infraestructura mínima para actividades de acopio, almacenamiento de RS, registrar métricas mensuales de la cantidad de RS recolectados, finalmente ejecutar programas de segregación en la fuente para una transición hacia la EC.

Briceño & Romero, (2023) En conclusión: en el diagnóstico para evaluar oportunidades de inclusión de la economía circular del mercado de abastos de Huamachuco se encontró para las 4 líneas de acción empleadas un nivel de oportunidad bajo. No obstante, en la línea tres de solución de brechas económicas y financieras se presentó un nivel medio (24,3%) donde los comerciantes tienen acceso a créditos para la adecuación de sus puestos. Así mismo, se pudo evidenciar algunas condiciones favorables como la del ítem 9 perteneciente a la línea de acción 01 que diagnostica oportunidades de EC en centro de abastos, donde el 20% de los participantes afirman educar siempre a los consumidores del mercado, la cual debe ser fortalecida para mejorar su impacto entre los comerciantes y consumidores.

Briceño & Romero, (2023) Los resultados del estudio de caracterización de RS generados en el mercado de abastos de Huamachuco se encontraron que se genera diariamente 572 Kg de residuos donde el residuo reaprovecharle más representativo fue el residuo orgánico, seguido del cartón y plástico. Se propuso medidas de valorización para los RS generados el centro de bastos de Huamachuco con enfoque circular entre las cuales se consideró la comercialización directa de los RS inorgánicos aprovechables (papel, cartón, vidrio, metal) y la transformación de los residuos orgánicos mediante compostaje concluyendo que se percibiría ingresos mensuales estimados de

1155,73 S/, (residuos inorgánicos aprovechables de 887,13 S/ más el ingreso por producción de compost de 268,60 S/). Se identificó que las condiciones mínimas a implementarse en el centro de abastos para lograr una transición a la EC son capacitar a todos los actores involucrados, poseer infraestructura mínima para actividades de acopio y almacenamiento de RS en el interior del mercado, realizar el registro de métricas mensuales de la cantidad de RS recolectados, ejecutar el programa de segregación en la fuente.

2.1.3. Antecedentes locales

A. Álvaro & Quispe, (2019) (Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco) en su tesis titulada “El sistema integrado de administración financiera y la gestión presupuestaria en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Periodo 2017” para optar el título profesional de Contador Público presenta:

Plantea como problema general ¿De qué manera el sistema integrado de administración financiera incide en la gestión presupuestaria en la universidad nacional San Antonia Abad del Cusco, Periodo 2017?

En conclusión:

- Primero: Se logró determinar que el correcto registro de operaciones en el Sistema Integrado de Administración Financiera incide significativamente en la Gestión Presupuestaria en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, período 2017, por el resultado obtenido a través de la prueba de hipótesis que dio como valor de sig. (valor crítico observado). Lo cual permite aseverar que el correcto

registro de las operaciones de ingresos, gastos y complementarias permitirá cumplir con lo establecido por la normativa vigente.

- Segundo: Se pudo establecer que la calidad de la información proporcionada por el Sistema Integrado de Administración Financiera incide de manera directa en la Gestión Presupuestaria en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, período 2017, por el resultado obtenido a través de la prueba de hipótesis que dio como valor de sig. (valor crítico observado). Lo cual permite reafirmar que los movimientos financieros de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco permiten aumentar la eficiencia y seguridad de la gestión presupuestaria.
- Tercero: Teniendo en cuenta que el Sistema Integrado de Administración Financiera ofrece información oportuna y consistente para la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, se logró establecer que la oportunidad de la información proporcionada por el Sistema Integrado de Administración Financiera incide de manera favorable en la Gestión Presupuestaria en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, período 2017, a través del resultado obtenido en la prueba de hipótesis que dio como valor de sig. (valor crítico observado) . Por otro lado, uno de los principales beneficios de la información generada por el sistema es la posibilidad de rendir cuentas de forma oportuna, la misma que se encuentra a disposición de la Contraloría General de la República y los demás entes rectores de los Sistemas Administrativos del Sector Público.

B. Acuña & Acuña, (2022) (Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco) en su tesis titulada: “SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL COMO MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA EMPRESA NACIONAL DE LA COCA S.A CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2022” presentan:

Acuña & Acuña, (2022) Plantea como problema general: ¿Cómo un Sistema Integrado de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, influye como una medida en la prevención de Riesgos Laborales en la Empresa Nacional de la Coca SA, en la ciudad del Cusco, periodo 2022?

En conclusión:

- La investigación de nivel correlacional determinó que la variable independiente sistema integrado de gestión de seguridad y salud ocupacional influye favorablemente en la variable dependiente medidas de prevención de riesgos laborales, puesto que se obtuvo como coeficiente de correlación de $r = 0,685$ como nos muestra la tabla N° 27, demostrando que existe una correlación alta entre las variables. Lo que significa que si se mejora el sistema integrado de gestión de seguridad y salud ocupacional, las medidas de prevención de riesgos laborales de la Empresa Nacional de la Coca S.A también mejorará; en ese mismo sentido, podemos describir también a partir de los resultados de la encuesta realizada que los participantes quienes trabajan en la empresa consideran mencionan que existe un buen Plan Anual de gestión de seguridad y salud ocupacional y las medidas de prevención de riesgos laborales son las adecuadas.

- Se determinó que la dimensión identificación de peligros y evaluación de riesgos de la variable sistema integrado de gestión de seguridad y salud ocupacional y la dimensión prevención de riesgos generales de la variable medidas de prevención de riesgos laborales establecidos por la Empresa Nacional de la Coca S.A. influye favorablemente con una significancia en un nivel de correlación de $r = 0,231$ como muestra la tabla N° 28, demostrando una correlación baja pero existente entre ambas variables. Es así que de mejorar la identificación de peligros y evaluación de riesgos de la empresa ayudará en la mejora de la prevención de riesgos generales.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema integrado de gestión

Un sistema de gestión, por consiguiente, apoya a una organización en la definición de métodos, responsabilidades, recursos y actividades que facilitan el logro de los objetivos planteados. Dado que la creación de nuevos procesos de calidad es crucial para el crecimiento de las organizaciones, el desarrollo de este estudio tendrá un impacto a mediano y largo plazo. Esto se debe a que el personal de la Comercializadora ITM estará mejor organizado en sus tareas y seguirán procesos basados en las etapas del sistema de gestión de calidad. (Gorostiza & Romero, 2021)

Harrington y Mathers (1997): Un sistema integrado de gestión implica la unificación de procesos y procedimientos bajo una única estructura, que busca mejorar la calidad y la consistencia en el desempeño organizacional. Al integrar estos sistemas, la organización logra un control más efectivo sobre sus operaciones, al mismo tiempo que simplifica la administración de normas.

Labein, (1998) Un sistema integrado de gestión comprende “el conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de la empresa”.

Guerra (2007) Un sistema integrado de gestión (SIG) es aquel que unifica todos los componentes de la organización en un sistema coherente, que permite el cumplimiento de su propósito y misión, los cuales deben estar enfocados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas de la organización, tanto externas como internas. Para que un sistema sea integrado no basta con que estén alineados los subsistemas uno al lado del otro, sino que deben entrelazarse para formar un todo armónico.

Un sistema integrado de gestión es un conjunto complejo compuesto por un grupo de personas y diversos recursos físicos que trabajan de manera coordinada para alcanzar un objetivo definido a lo largo del tiempo, lo que lo convierte en un sistema con un propósito específico. A diferencia de los sistemas naturales, este es un sistema cultural creado por el ser humano, lo que implica una serie de consideraciones particulares. (Gorostiza & Romero, 2021)

Además, un sistema está delimitado por fronteras que lo distinguen de otros sistemas con los que interactúa y está gobernado por ciertos principios. En cualquier organización, existen sistemas o subsistemas que se interrelacionan entre sí y que, para funcionar correctamente, deben estar adecuadamente conectados y mantener una interacción activa. (Gorostiza & Romero, 2021)

2.2.2. Principios comunes

Estos principios son:

a). La cultura empresarial. -se refiere a la identidad propia de una empresa, la cual se refleja en sus formas de enfrentar problemas, aprovechar oportunidades y adaptarse a cambios y exigencias tanto internas como externas. Estas acciones se transforman en creencias y actitudes colectivas que se transmiten y enseñan a los nuevos integrantes, estableciendo una manera compartida de pensar, vivir y actuar (Gorostiza & Romero, 2021)

b). Una organización centrada en las partes interesadas. - Se enfoca en satisfacer las necesidades y expectativas de estos grupos, convirtiéndolos en su objetivo principal. Por esta razón, las organizaciones establecen relaciones de diversas formas con sus partes interesadas y, como resultado, deben cumplir con los requisitos que estos exigen. (Gorostiza & Romero, 2021)

c). El acto de involucrar a la gente. - Las personas son el núcleo de una organización, y su participación plena permite aprovechar sus habilidades y experiencia en beneficio de la organización. (Gorostiza & Romero, 2021)

d). Liderazgo. Como consecuencia de lo anterior, la dirección de la organización debe generar las condiciones necesarias para incentivar la participación activa de las personas en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Gorostiza & Romero, 2021)

e). Enfoque basado en eventos. - Los resultados deseados se alcanzan de manera más eficiente cuando los recursos y actividades de la organización se organizan, gestionan

y ejecutan como eventos. Esto, en términos simples, se asemeja a lo que denominamos procesos en los sistemas. (Gorostiza & Romero, 2021)

f). Aplicación de la concepción de sistemas a la gestión. Consiste en la identificación la comprensión y la gestión de una red de eventos interrelacionados para maximizar la eficacia y la eficiencia de la organización. (Gorostiza & Romero, 2021)

g). Mejora continua. El mejoramiento continuo de su desempeño global es el objetivo permanente de todas las organizaciones. (Gorostiza & Romero, 2021)

h). Enfoque basado en los hechos para la toma de decisiones. Las decisiones y las acciones deberán basarse en el análisis de los resultados, de los datos para lograr una optimización de la información que permite tomar decisiones con el menor nivel de incertidumbre. (Gorostiza & Romero, 2021)

i). Relaciones mutuamente beneficiosas con los asociados. Las relaciones muy beneficiosas con los asociados deberán establecerse para resaltar la ventaja competitiva de todas las partes interesadas. (Gorostiza & Romero, 2021)

2.2.3. Ventajas de la integración de sistemas

a). Mejora del desempeño empresarial. - El Anexo SL facilita la integración de Múltiples sistemas de gestión, lo que permite obtener mayores beneficios para la empresa. Garantizar que todos los procesos de la organización, tanto en términos de calidad como de medioambiente, estén alineados con las estrategias de negocio, facilitando la mejora continua de todos los sistemas de gestión. (Gorostiza & Romero, 2021)

b). Un enfoque holístico. - La integración de diversos sistemas de gestión ofrece una visión más integral de los procesos empresariales, lo que mejora la eficiencia, fomenta juntas a problemas en distintas áreas de trabajo y proporciona una comprensión

completa de las soluciones de la organización. Este enfoque estratégico optimiza el rendimiento de los sistemas de gestión y aumenta el valor real de la organización. (Gorostiza & Romero, 2021)

c). Posicionará la calidad y la sostenibilidad en el corazón de la organización.

Las nuevas versiones de las normas aseguran que la gestión de la calidad y el medioambiente están ahora completamente integradas dentro de la estrategia del negocio de la organización. Utilizado como una herramienta de gestión empresarial, integra los procesos de mejora del rendimiento con el tiempo y, promueve la importancia de la calidad y los requisitos ambientales al mismo tiempo. (Gorostiza & Romero, 2021)

d). Reducir la documentación y duplicación. - Al cumplir con todos los requisitos de la norma gracias a un conjunto de políticas y procedimientos, integrando la calidad, ambiente y recursos humanos evitará la superposición de responsabilidades y duplicaciones innecesaria. Esto dará lugar a una menor duplicación que hará los procesos sean más fáciles de gestionar y mantener. (Gorostiza & Romero, 2021)

e). Ahorro de tiempo y recursos. - Un sistema de gestión integrado optimiza el proceso de auditoría, tanto interna como externa, al minimizar interrupciones, evitar la duplicación de actividades y maximizar el aprovechamiento de recursos como tiempo, dinero. (Gorostiza & Romero, 2021)

f). Mejora en la gestión de riesgos y oportunidades. - Con un enfoque basado en la gestión del riesgo, las nuevas versiones de las normas fomentan una identificación proactiva de riesgos y el aprovechamiento de oportunidades, lo que hace que la mejora continua sea más sistemática. Esto contribuirá a una mejor gobernanza y una toma de decisiones más efectiva en cuanto a la calidad y la gestión ambiental. (Gorostiza & Romero, 2021)

2.2.4. Concepto de calidad

Al abordar el concepto de CALIDAD, es importante considerarlo desde dos perspectivas analíticas, según lo propuesto por tratadistas y especialistas, en el marco de los sistemas de gestión de la Calidad y los estándares internacionales, como las normas ISO. (Gorostiza & Romero, 2021)

El entendimiento de la calidad ha evolucionado desde una visión centrada en el producto, evaluada mediante métodos estadísticos y muestreos, hasta un enfoque más integral conocido como gestión de la calidad total, que abarca toda la organización y se aplica a diversos bienes y servicios. (Gorostiza & Romero, 2021)

- La calidad se fundamenta en la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos. Se define como el conjunto de funciones y características de un bien o servicio que determinan su capacidad para cumplir con necesidades, ya sean explícitas o implícitas. (Gorostiza & Romero, 2021)

2.2.4.1. Calidad en general

(Gorostiza & Romero, 2021) Según tratadistas y especialistas, podemos definir la calidad como a grandes personajes con culturas y experiencias en siglos pasados, que determinan conceptos de calidad a nivel internacional, podemos indicar a los siguientes:

(William Edwards Deming 1900-1993) considerado como el padre de la calidad desarrolló su teoría de los «14 puntos de Deming» de gestión. Garantizan la calidad, la productividad y la competitividad, siempre orientado a la calidad como filosofía de gestión. (Deming, 1988). Los puntos son:

1. **Crear constancia en la mejora de productos y servicios**, con el objetivo de ser competitivo y mantenerse en el negocio, además proporcionar puestos de trabajo.
2. **Adoptar una nueva filosofía de cooperación** en la cual todos se benefician, y ponerla en práctica enseñándola a los empleados, clientes y proveedores.
3. **Desistir de la dependencia en la inspección en masa para lograr calidad**. En lugar de esto, mejorar el proceso e incluir calidad en el producto desde el comienzo.
4. **Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios**. En lugar de esto, minimizar el costo total en el largo plazo. Buscar tener un solo proveedor para cada ítem, basándose en una relación de largo plazo de lealtad y confianza.
5. **Mejorar constantemente y por siempre los sistemas de producción**, servicio y planificación de cualquier actividad. Esto va a mejorar la calidad y la productividad, bajando los costos constantemente.
6. **Establecer entrenamiento dentro del trabajo** (capacitación).
7. **Establecer líderes, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones**. El objetivo del supervisor debería ser ayudar a la gente, máquinas y dispositivos a realizar su trabajo.
8. **Eliminar el miedo y construir confianza**, de esta manera todos podrán trabajar más eficientemente.
9. **Borrar las barreras entre los departamentos**. Abolir la competición y construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización.

10. **Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas pidiendo cero defectos o nuevos niveles de productividad.** Estas exhortaciones solo crean relaciones de rivalidad. La principal causa de la baja calidad y la baja productividad reside en el sistema y este va más allá del poder de la fuerza de trabajo.
11. **Eliminar cuotas numéricas y la gestión por objetivos.**
12. **Remover barreras para apreciar la mano de obra y los elementos que privan a la gente de la alegría en su trabajo.** Esto incluye eliminar las evaluaciones anuales o el sistema de méritos que da rangos a la gente y crean competición y conflictos.
13. **Instituir un programa vigoroso de educación y auto mejora.**
14. **Poner a todos en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación.** La transformación es trabajo de todos.

Juran (1996) Diagrama de JMS y Pareto. Destaca las siguientes contribuciones:

- a) Difusión del diagrama aplica el principio de Pareto a problemas de calidad (el 80% de un problema está causado por el 20% de las causas).
- b) Trilogía de Juran: Implica un enfoque de la gestión compuesto por tres procesos de gestión: la planificación, Control de calidad y la mejora de la calidad. En este sentido, Juran propuso 10 medidas para la mejora de la calidad:
 - o Crear consciencia de la necesidad y oportunidad de mejorar.
 - o Establecer metas para la mejora.
 - o Crear planes para lograr los objetivos.
 - o Proporcionar capacitación.

- o Ejecutar proyectos para resolver problemas.
- o Informe sobre el progreso.
- o Dar un reconocimiento para el éxito.
- o Comunicar los resultados.
- o Llevar la cuenta.
- o Mantener el impulso de mejora.

Ishikawa (2003) amplió conceptos de otros maestros de calidad, añadiendo otros significados. Además, introdujo conceptos como:

- a). Diagrama_Ishikawa o diagrama de causa u efecto.
- b). Siete herramientas de Ishikawa para el control de la calidad.

Trata la calidad y la mejora continua como una filosofía de análisis y planificación fundamental para toda la compañía.

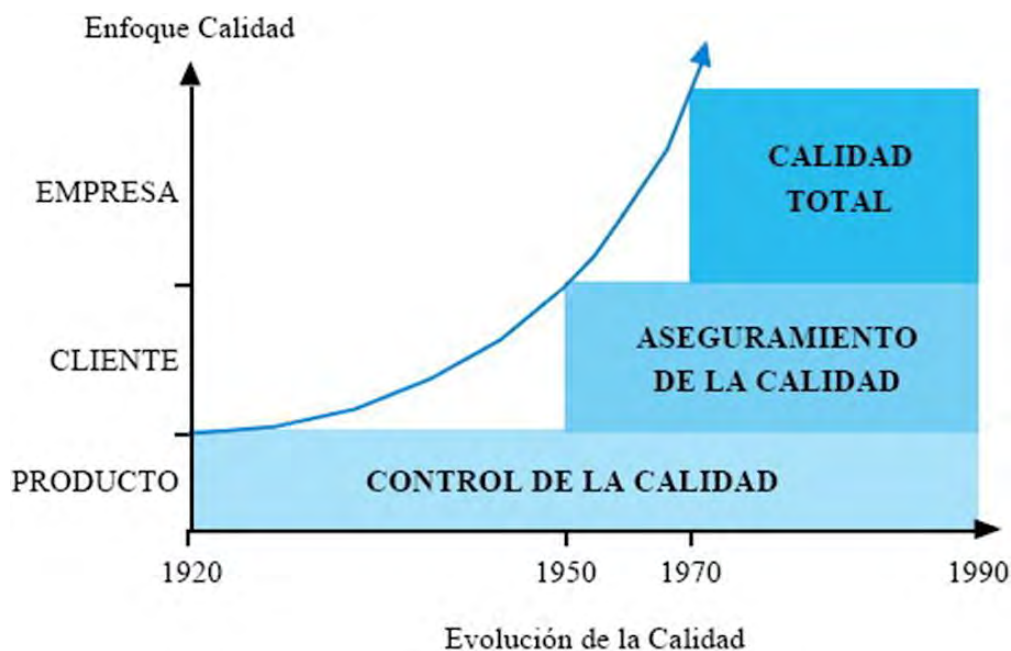
Philip B. Crosby (1926-2001) De sus aportaciones, destacamos las 6C de Crosby:

- a) Comprensión: Empieza al nivel directivo, con la identificación y comprensión total de los cuatro principios fundamentales de la administración para la calidad, y termina con la comprensión de todo el personal.
- b) Compromiso de la organización, liderada por Dirección, establece un compromiso con la calidad y con sus cuatro principios fundamentales.
- c) Competencia: Para lograr la competencia, se define un método o plan en la organización, que garantice que todos entiendan y tienen oportunidad de participar en la mejora de la calidad.

- d) Comunicación: La organización debe contar con un plan de comunicación que ayude a documentar y difundir las historias de éxito.
- e) Corrección: La corrección implica contar con un sistema formal que incluya los departamentos y empleados, porque ataquen los problemas de incumplimiento.
- f) Continuidad: Para garantizar la continuidad, la calidad debe ser prioritaria entre los aspectos importantes del negocio.

2.2.4.2. Evolución de la calidad

(Gorostiza & Romero, 2021) La evolución de la calidad tiene una relación con la competencia por el poder entre Estados Unidos y Japón. Un hito lo constituye de la segunda guerra mundial, demostrado con el siguiente gráfico:



Fuente: Javier Díaz.

2.2.4.3. Gestión de calidad

La calidad es un elemento fundamental para lograr una ventaja competitiva. La organización debe implementar una estrategia enfocada en la calidad de sus productos, procesos y servicios, que la distinga de sus competidores y le brinde una posición favorable. (Chiavenato, 2019, pág. 87).

En los últimos años, la Norma ISO 9001 ha experimentado una evolución constante, convirtiéndose en un referente para asegurar la calidad en cualquier tipo de organización. Este modelo se aplica tanto al diseño, producción e instalación de productos o servicios, como al desarrollo organizacional, sin importar el desarrollo de la propia organización de cualquier tipo y sector. Dado que las organizaciones dependen de sus clientes, es fundamental que comprendan sus necesidades actuales y futuras, cumplan con sus requisitos y se esfuercen por superar sus expectativas. (Chiavenato, 2019)

La Norma ISO 9001: 2015 ofrece herramientas de gestión que permiten definir las políticas empresariales y los objetivos de calidad de las empresas, monitorear y medir el desempeño de sus procesos y las características de los productos, así como fomentar la mejora continua dentro de la organización. (ISO, 2015)

2.2.4.4. Beneficios de la norma ISO 9001

(ISO, 2015) La ISO 9001:2015 viene dotada del sentido preventivo que se acentúa aún más con el nuevo concepto de Gestión del Riesgo, que consistirá en reconocer los riesgos dentro de una organización y llevar a cabo actuaciones para evitar que se produzcan. Así se podrá obtener una buena producción y la satisfacción de los clientes, sus beneficios son los siguientes:

- a) **Calidad y Mejora Continua en el Corazón de su Organización;** La revisión de la norma asegurará que la gestión de la calidad está completamente integrada y alineada con las estrategias de negocio de su organización.
- b) **Liderazgo;** Una mayor participación en el sistema de gestión por parte del equipo de liderazgo asegurará que toda la organización este motivada hacia las metas y objetivos de la organización.
- c) **Introducción a la Gestión de Riesgos y Oportunidades;** Refuerza el uso del sistema de gestión como una herramienta de gobernanza y ayudará a identificar las oportunidades de negocio que contribuyen a mejorar los resultados. La gestión del riesgo que se basa en una perspectiva de “consideración basada en el riesgo” se ha vuelto fundamental en la norma revisada: identificación del riesgo, evaluación y gestión. La calidad resulta de la gestión adecuada de estos riesgos, que van más allá del estricto ámbito del producto o del servicio proporcionado. La calidad solo puede existir si la organización puede suministrar a su cliente un producto o un servicio conforme a largo plazo.
- d) **Un Enfoque Integrado;** Con la nueva estructura aplicable a todas las nuevas normas ISO de sistemas de gestión será mucho más fácil implementar múltiples sistemas de gestión integrados.
- e) **Enfoque a Procesos;** En contraste con la recomendación en la actual ISO 9001:2008, el enfoque a procesos es ahora una exigencia. Los requisitos significativos están resumidos en la cláusula 4.4.2. Para las empresas esto significa que su orden de los procesos e interacción, incluyendo las condiciones adicionales, (recursos, medición...) tienen que estar definidos más claramente.

2.2.4.5. Principios que recoge la norma ISO 9001-2015

(ISO, 2015) La norma ISO 9001:2015 establece siete principios claves para la gestión de la calidad, que son:

PRINCIPIO 1: ENFOQUE AL CLIENTE.

1). Descripción: La gestión de la calidad tiene entre sus objetivos satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en superar las expectativas de los mismos. (ISO, 2015)

2). Justificación: (ISO, 2015) El éxito de una organización se alcanza cuando atrae y retiene la confianza de los clientes. Para esto hay que entender las necesidades presentes y futuras que puedan tener. El “Enfoque al Cliente” en la gestión de una empresa implica:

Estudiar y analizar las necesidades y expectativas de los clientes.

Asegurarse de que los objetivos de mejora de la empresa coinciden con las necesidades y expectativas de los clientes. Las empresas para mantener su nivel de actividad deben mejorar constantemente los productos y servicios ofrecidos. Estas mejoras planificadas deben estar en línea con los gustos y deseos de los clientes. (ISO, 2015)

Comunicar y hacer entender las necesidades y expectativas de los clientes a todo el personal de la organización. Todas las personas de la empresa deben identificar como afecta su trabajo a la percepción que el cliente tiene de la empresa y de los productos y servicios ofertados. (ISO, 2015)

Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados. La empresa debe retroalimentarse con la información del grado de satisfacción percibido por sus clientes para poder planificar las mejoras en los productos y/o servicios. (ISO, 2015)

Gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes. La empresa debe reducir la variabilidad en la relación con el cliente, desde la atención comercial como primer contacto hasta el servicio postventa, si fuese necesario. (ISO, 2015)

Ventajas para la Empresa:

- Aumento de los ingresos y de la porción del mercado, obtenido mediante respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades del mercado. (ISO, 2015)
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente. (ISO, 2015)
- Aumenta la fidelidad del cliente, lo cual lleva a reiterar tratos comerciales.

La aplicación del Principio de Enfoque al Cliente conduce a lo siguiente:

- a) Investigar y comprender las necesidades y las expectativas del cliente.
- b) Asegurar que los objetivos de la organización están vinculados con las necesidades y expectativas del cliente.
- c) Comunicar las necesidades y las expectativas del cliente a toda la organización.
- d) Medir la satisfacción del cliente y actuar en base a los resultados.
- e) Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- f) Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer a los clientes y a otras partes interesadas (tales como los propietarios, los empleados, los proveedores, los accionistas, la comunidad local y la sociedad en su conjunto). (ISO, 2015)

PRINCIPIO 2: LIDERAZGO

1). Descripción: Los dirigentes han de establecer las condiciones en que las personas de la organización van a participar en los logros de los objetivos de la empresa. (ISO, 2015)

2). Justificación: Es necesario que la organización pueda alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para conseguir sus objetivos. (ISO, 2015)

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. (ISO, 2015)

Ventajas para la Empresa:

- Las personas comprenderán y se sentirán motivadas respecto de las metas de la organización.
- Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas en una manera unificada.
- Disminuirá la comunicación deficiente entre los distintos niveles de una empresa.

La aplicación del Principio de Liderazgo Conduce a lo siguiente:

a) Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, proveedores, accionistas, comunidades locales y la sociedad en su conjunto. (ISO, 2015)

b) Establecer una visión clara del futuro de la organización.

c) Establecer metas y objetivos desafiantes.

Crear y mantener valores compartidos, transparencia y modelos éticos en todos los niveles de la organización.

d) Establecer la confianza y eliminar los temores

e) Proporcionar a las personas los recursos necesarios, capacitación y libertad para actuar con responsabilidad.

f) Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de las personas. (ISO, 2015)

PRINCIPIO 3: COMPROMISO DEL PERSONAL

1). Descripción: Es esencial que la organización cuente con personas competentes y comprometidas en la labor de mejorar la capacidad de crear de la organización. (ISO, 2015)

2). Justificación: Para una administración eficaz y eficiente es necesaria la participación y respeto de todos los niveles de la organización. Facilitan esta tarea, la mejora de habilidades y los conocimientos entre otros aspectos. (ISO, 2015)

(ISO, 2015) El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. Para lograr este propósito, se deben considerar aspectos tales como:

- a) Identificación de las competencias del personal para el desempeño de sus funciones.
- b) Brecha entre las competencias existentes y las deseadas.
- c) Evaluación periódica del desempeño de todo el personal según metas y objetivos.
- d) Toma de conciencia acerca de la importancia del trabajo de cada persona y su repercusión en la organización.
- e) Definición y comunicación clara de las responsabilidades de cada rol.
- f) Identificación de necesidades de formación. (ISO, 2015)

Ventajas para la Empresa:

- Motivación, compromiso y participación de la gente en la organización.
- Innovación y creatividad en la persecución de los objetivos de la organización.
- Responsabilidad de los individuos respecto de su propio desempeño.
- Disposición de los individuos a participar en y contribuir a la mejora continua. (ISO, 2015)

La aplicación el Principio de Participación del Personal Conduce a que sus Integrantes:

- Comprendan la importancia de su contribución y función en la organización.
- Identifiquen las restricciones en su desempeño.
- Hagan suyos los problemas y se sientan responsables de su solución
- Evalúen su propio desempeño comparándolos con sus metas y objetivos personales.

- Busquen activamente mejorar su competencia, su conocimiento y su experiencia.
 - Compartan libremente su conocimiento y experiencias.
 - Discutan abiertamente los problemas y los asuntos de la organización.
- (ISO, 2015)

PRINCIPIO 4: ENFOQUE A PROCESOS (INTEGRACIÓN)

Descripción: (ISO, 2015) Se obtienen resultados más consistentes de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se comprenden y se gestionan como procesos interconectados.

Justificación: El sistema de gestión de la calidad está formado por procesos que están interrelacionados. Comprender cómo se obtienen los resultados facilita la optimización del desempeño organizacional. Gestionar las actividades y los recursos asociados como un proceso permite alcanzar los resultados. Las estadísticas indican que la comunicación efectiva entre equipos genera casi cinco veces más retención de talento. Esto significa que, si valoras a un vendedor persuasivo o un agente de soporte amigable, debes cultivar esas relaciones regularmente. Las normas de gestión de calidad ISO 9001 sugieren que puedes lograr resultados consistentes y predecibles cuando ofreces una experiencia integrada. (ISO, 2015)

Ventajas para la Empresa:

- Costos más bajos y períodos más cortos a través del uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.

- Identificación y priorización de las oportunidades de mejora. (ISO, 2015)

La aplicación del Principio de Enfoque Basado en Procesos Conduce a lo siguiente:

- a) Definir sistemáticamente las actividades necesarias para obtener un resultado deseado. (ISO, 2015)
- b) Establecer responsabilidades claras para gestionar las actividades clave.
- c) Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.
- d) Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.
- e) Identificar los factores, tales como recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la organización.
- f) Evaluar los riesgos, las consecuencias y los impactos de las actividades sobre los clientes, los proveedores y otras partes interesadas. (ISO, 2015)

PRINCIPIO 5: MEJORA CONTINUA

Descripción: Las organizaciones exitosas cuentan con el enfoque en la mejora continua. (ISO, 2015)

Justificación: La mejora es indispensable para mantener el rendimiento de una organización, reaccionar a los cambios internos y externos y crear nuevas oportunidades. La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta. (ISO, 2015)

Ventajas para la Empresa:

- Ventajas en el desempeño mediante capacidades organizacionales mejoradas.
- Alineación de las actividades mejoradas a todos los niveles de acuerdo con un propósito estratégico de la organización.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente ante las oportunidades. (ISO, 2015)

La aplicación del Principio de Mejora Continua Conduce a lo siguiente:

- a) Utilizar un enfoque consistente y amplio de la organización hacia la mejora continua del desempeño de la organización.
- b) Proporcionar a las personas capacitación en los métodos y las herramientas de la mejora continua.
- c) Hacer de la mejora continua de los productos, los procesos y los sistemas el objetivo de cada individuo de la organización.

Establecer metas para guiar y medidas para trazar la mejora continua.

- d) Reconocer y tomar conocimiento de las mejoras. (ISO, 2015)

MEJORA CONTINUA DE PROCESOS: 7 PASOS RECOMENDADOS POR ITIL**V4**

Zendesk enero (2024) La mejora continua de procesos se centra en perfeccionar productos, servicios y operaciones mediante prácticas estandarizadas. Se basa en el uso de códigos, normativas y métricas para evaluar el rendimiento y tomar medidas concretas.

ITIL V4, que significa Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información, es un marco de buenas prácticas para la gestión de servicios de TI (tecnologías de Información). Basado en el Ciclo de Deming, sugiere siete pasos para mejorar continuamente los procesos en distintos sectores. Zendesk enero (2024)

Según ITIL V4, las etapas para la mejora continua de procesos incluyen: identificar problemas específicos en la empresa, establecer métricas objetivas para medir el progreso, recopilar datos relevantes sobre los problemas, analizar los datos para identificar patrones y tendencias, convertir esa información en conocimientos. útiles para la toma de decisiones, e implementar cambios basados en los diagnósticos de problemas y soluciones identificadas. Zendesk enero (2024)

2.2.4.6. Etapas de mejora continua de procesos

Integrando los principios del Ciclo de Deming (Planificar, Ejecutar, Revisar y Mejorar), ITIL V4 establece siete pasos clave para lograr una mejora constante en los procesos, los cuales se describen, Según el modelo de mejora continua de procesos planteado por ITIL V4, es necesario seguir siete pasos para mejorar y optimizar el entorno laboral dentro de trabajo de una empresa. Zendesk enero (2024)

1. **Identificar qué precisa mejorar.** – El primer paso en el proceso de mejora continua es evaluar la situación actual de la empresa. Para ello, basta con responder una pregunta clave: ¿Cuáles son los problemas que enfrentas con mayor regularidad? Estos pueden estar relacionados con la entrega de productos, la calidad del servicio al cliente o la efectividad de los equipos. Cualquiera que sea el caso, es importante definir con precisión el problema antes de continuar con los siguientes pasos. Zendesk enero (2024)

2. **Definir que métricas usar.** - Una vez identificado el problema, es crucial establecer métricas que permitan evaluar si la situación mejora o empeora. Los indicadores deben ser objetivos y fácilmente cuantificables, ya que esto ofrecerá una visión clara y racional del progreso en la mejora continua de los procesos. Por ejemplo, si ha detectado bajos niveles de satisfacción del cliente, podría utilizar indicadores como CES, CSAT o NPS para medir el nivel. Zendesk enero (2024)
3. **Reunir los datos.** - El tercer paso en la mejora continua de procesos consiste en reunir toda la información relacionada con el problema identificado. Estos datos te permitirán detectar necesidades, problemas y oportunidades de mejora. Por ejemplo, en una empresa con dificultades en la calidad del servicio, se pueden recopilar datos como el número de solicitudes de soporte, la cantidad de tickets abiertos y el tiempo promedio de respuesta, para comprender mejor qué factores están provocando una mala experiencia del cliente. Zendesk enero (2024)
4. **Procesar los datos.** - Con los datos en tu poder, es importante determinar qué información es relevante y cómo obtenerla de manera eficiente. Esto te llevará a desarrollar una estrategia estandarizada para la recopilación, almacenamiento y procesamiento de los datos, permitiendo comparar el mismo conjunto de información de forma constante y consistente. Zendesk enero (2024)
5. **Analizar la información recopilada.** - La ventaja de establecer una métrica y monitorearla de manera regular es la posibilidad de identificar tendencias. En esta fase de mejora continua de procesos, es fundamental analizar qué tipos de comportamientos se repiten y qué condiciones facilitan. Zendesk enero (2024)
6. **Transformar los datos en conocimiento útil.** – Siguiendo los cinco pasos de mejora continua que hemos discutido, has obtenido información valiosa sobre la

situación actual de tu negocio. Ahora es el momento de transformar estos descubrimientos en acciones prácticas. Zendesk enero (2024)

7. **Implementar los cambios de mejora continua.** - El paso final en ITIL es sencillo: llevar a cabo los cambios. Para que la mejora continua de los procesos sea efectiva en tu organización, es fundamental tomar acción según el análisis de los problemas y las soluciones que has detectado. Zendesk enero (2024)

PRINCIPIO 6: DECISION BASADA EN EVIDENCIA

El sexto principio de un sistema de gestión de la calidad es la toma de decisiones fundamentada en datos específicos. Los especialistas consideran que el análisis de información puede disminuir la incertidumbre y guiar acciones más objetos. Por ejemplo, contar con una base de datos sobre tus clientes puede permitir al equipo de marketing desarrollar una campaña que atraiga más leads. Al minimizar la subjetividad en decisiones clave, se espera generar mayor confianza y seguridad en medidas adoptadas. (ISO, 2015)

PRINCIPIO 7: GESTION DE RELACIONES.

En la gestión de la calidad, hay otro factor importante a considerar: los socios y accionistas. También llamados "stakeholders" o partes interesadas, su influencia impacta en el rendimiento de la organización. Las normas ISO 9001 recomiendan que las empresas fomenten buenas relaciones con estos grupos para lograr éxito a largo plazo. (ISO, 2015)

2.2.4.7. Conceptos de ambiente

Al referirnos a los conceptos de AMBIENTE, indicaremos desde dos puntos de análisis, de acuerdo a los tratadistas y especialistas, por la integración de los sistemas de gestión de la Calidad, mediante los estándares internacionales que son los ISO's y las Normas legales sobre gestión ambiental. (ISO, 2015)

El concepto de ambiente ha ido pasando desde la **calidad del producto**, medidos por métodos estadísticos muestrales hasta llegar a la **gestión de la calidad del ambiente** que abarca a toda la empresa y afecta a todo tipo de bienes y servicios. - (ISO, 2015)

La gestión ambiental se basa en la conservación de nuestro medio ambiente interno y externo. La gestión ambiental es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que atañen a su capacidad para prevenir y mitigar los efectos negativos al medio ambiente satisfacer necesidades expresas. -(ISO, 2015)

2.2.4.8. Conceptos ambientales generales

Para Bifani (2007), la relación hombre medio ambiente natural es, antes que nada, una relación utilitaria, que implica una relación de reciprocidad, en continuo cambio, que aisladas de su dialéctica carece de sentido. Esto hace pensar que, no existe un medio ambiente natural independiente del hombre; sino que, la naturaleza siempre sufre la acción transformadora del hombre y a su vez lo afecta, la altera y determina un proceso dialéctico de acciones e interacciones.

SINA, (2002). El término "ambiente" ha sido vinculado tradicionalmente solo a los sistemas naturales, enfocándose en la protección y conservación de los ecosistemas, entendidos como las interacciones entre los factores bióticos y abióticos. Sin embargo,

este enfoque ha dejado de lado la consideración de cómo los aspectos socioculturales, políticos y económicos influyen en la dinámica de esos sistemas naturales. (pág. 17)

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente, celebrada en Estocolmo en (1972) (citado en UNESCO, 1983, p. 18), define el medio ambiente como el conjunto de factores físicos, químicos, biológicos y sociales que tienen la capacidad de generar. La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente en Estocolmo (1972), según la UNESCO (1983, p. 18), define el medio ambiente como el conjunto de elementos físicos, químicos, biológicos y sociales que pueden afectar directa o indirectamente, a corto o largo plazo, a los seres vivos y las actividades humanas. SINA, (2002)

Posteriormente, tras el Seminario de Belgrado (1975), la UNESCO propuso, en la Conferencia Internacional de Nairobi (1976), la creación del Programa Internacional de Educación Ambiental (PIEA), liderado por la UNESCO y el PNUMA. Este programa subrayaba la comprensión del ambiente como la interacción entre los entornos naturales, sociales y culturales, considerando distintas alternativas de desarrollo, y establecieron directrices generales para abordar. SINA, (2002)

2.2.4.9. La constitución política del estado

TITULO I

DE LA PERSONA Y DE LA SOCIEDAD

DERECHOS FUNDAMENTALES

Artículo 2º. – Toda persona tiene derecho:

Inciso 22.- A disfrutar de la paz, la tranquilidad, el tiempo libre y el descanso, así como de un entorno equilibrado y adecuado para su vida. (Del Perú, 1993)

Del ambiente y los recursos naturales

Artículo 66°. - Los recursos naturales, tanto renovables como no renovables, son patrimonio de la Nación. El Estado ejerce soberanía sobre su aprovechamiento. A través de una ley orgánica, se establecen las condiciones para su uso y su asignación a particulares. La concesión otorga a su titular un derecho real, conforme a dicha normativa legal. (Del Perú, 1993)

Artículo 67°. - El Estado establece la política nacional ambiental y fomenta el uso sostenible de los recursos naturales. (Del Perú, 1993)

Artículo 68°. - El Estado tiene la responsabilidad de fomentar la preservación de la biodiversidad y de las áreas naturales protegidas. (Del Perú, 1993)

Artículo 69°. - El Estado impulsa el desarrollo sostenible de la Amazonía mediante una legislación adecuada. (Del Perú, 1993)

2.2.4.10. Conceptos legales ambientales

LEY GENERAL DE AMBIENTE- LEY N° 28611

TITULO PRELIMINAR

DERECHOS Y PRINCIPIOS

Artículo 1.- Del derecho y deber fundamental:

Toda persona tiene el derecho inalienable a vivir en un entorno sano, equilibrado y propicio para el desarrollo pleno de la vida. Asimismo, tiene el deber de colaborar en la gestión ambiental y proteger el medio ambiente y sus componentes, garantizando la salud tanto individual como colectiva, la preservación de la biodiversidad, el uso sostenible de los recursos naturales y el desarrollo sostenible del país. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo 2.- Del derecho a la participación en la gestión ambiental:

Cada individuo tiene el derecho de participar de manera responsable en los procesos de toma de decisiones, así como en la formulación y ejecución de políticas y

medidas relacionadas con el medio ambiente y sus elementos, que se implementan en todos los niveles de gobierno. El Estado coordina con la sociedad civil las decisiones y acciones para una adecuada gestión ambiental. (LEY N° 28611, 2018)

CONCORDANCIAS CON EL TLC PERÚ - ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA.

Artículo V.- Del principio de sostenibilidad:

La gestión del medio ambiente y sus componentes, junto con el ejercicio y la protección de los derechos que establece esta Ley, se basan en la integración equilibrada de los aspectos sociales, ambientales y económicos del desarrollo del país, garantizando además la satisfacción de las necesidades. tanto de las generaciones presentes como futuras. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo VI. - Del principio de prevención:

La gestión ambiental tiene como principales objetivos la prevención, supervisión y prevención de la degradación ambiental. Si no es posible eliminar las causas que la provocan, se implementarán medidas de mitigación, recuperación, restauración o compensación, según corresponda. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo VII.- Del principio precautorio:

En caso de riesgo de daño grave o irreversible, la ausencia de certeza absoluta no debe ser motivo para retrasar la implementación de medidas efectivas y eficientes impedir la degradación del ambiente. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo VIII.- Del principio de internalización de costos:

Toda persona, ya sea natural o jurídica, pública o privada, debe asumir los costos de los riesgos o daños que causen al medio ambiente. Los gastos asociados a la prevención, supervisión, restauración, rehabilitación, reparación y posible compensación,

relacionados con la protección del medio ambiente y sus componentes frente a los impactos negativos de las actividades humanas, deberán ser asumidos por quienes generen dichos impactos. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo IX.- Del principio de responsabilidad ambiental:

El responsable de la degradación del medio ambiente y sus componentes, ya sea una persona natural o jurídica, pública o privada, está obligado a tomar las necesarias para su restauración, rehabilitación o reparación, según corresponda. Si esto no fuera posible, deberá compensar los daños de manera ambiental, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o penales que puedan aplicarse. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo X.- Del principio de equidad:

El diseño y la implementación de políticas públicas ambientales deben contribuir a la erradicación de la pobreza y la reducción de las desigualdades sociales y económicas, promoviendo el desarrollo económico sostenible de las poblaciones más desfavorecidas. En este sentido, el Estado puede adoptar, entre otras, políticas o programas de acción afirmativa, entendidos como un conjunto coherente de medidas temporales orientadas a corregir las condiciones de los miembros del grupo al que están dirigidos, en diversos aspectos de su vida social o económica, con el objetivo de lograr una equidad real. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo XI.- Del principio de gobernanza ambiental:

El diseño y la implementación de políticas públicas ambientales se basan en el principio de gobernanza ambiental, que busca la armonización de políticas, instituciones, normativas, procedimientos, herramientas e información. Esto permite la participación efectiva e integrada de actores públicos y privados en la toma de decisiones, manejo de

conflictos y construcción de consensos, todo ello fundamentado en responsabilidades claramente definidas, seguridad jurídica y transparencia. (LEY N° 28611, 2018)

POLÍTICA NACIONAL DEL AMBIENTE Y GESTIÓN AMBIENTAL

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 1°. - Del objetivo

Esta Ley constituye la norma que organiza el marco legal para la gestión ambiental en el Perú. Define los principios y normas fundamentales para garantizar el ejercicio pleno del derecho a un ambiente saludable, equilibrado y adecuado para el desarrollo de la vida, así como el deber de colaborar en una gestión ambiental eficaz y proteger el medio ambiente y sus componentes, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población y alcanzar el desarrollo sostenible del país. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo 2°. - Del ámbito

2.1 Las disposiciones de esta Ley, junto con sus normas complementarias y reglamentarias, son de cumplimiento obligatorio para todas las personas naturales o jurídicas, tanto públicas como privadas, dentro del territorio nacional, que abarca el suelo, subsuelo, dominio marítimo, lacustre, hidrológico, hidrogeológico y el espacio aéreo. (LEY N° 28611, 2018)

2.2 Esta Ley regula las medidas destinadas a la protección del medio ambiente que deben implementarse en el desarrollo de todas las actividades humanas. La regulación de las actividades productivas y el uso de los recursos naturales se rige por sus propias leyes, aplicándose esta Ley en lo referente a las políticas, normas e instrumentos de gestión ambiental. (LEY N° 28611, 2018)

2.3 Para los fines de esta Ley, se entiende que toda referencia al "ambiente" o a "sus componentes" abarca los elementos físicos, químicos y biológicos, tanto de origen natural como antropogénico, que de manera individual o combinada conforman el entorno en el que se desarrolla la vida. Estos factores son los que garantizan la salud individual y colectiva de las personas, así como la conservación de los recursos naturales, la biodiversidad y el patrimonio cultural. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo 3°. - Del rol del Estado en materia ambiental

El Estado, por medio de sus entidades y órganos competentes, formula y ejecuta las políticas, normas, instrumentos, incentivos y sanciones necesarias para asegurar el efectivo ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades establecidas. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo 4°. - De la tributación y el ambiente

El diseño del sistema tributario nacional toma en cuenta los objetivos de la Política Nacional Ambiental, fomentando especialmente conductas responsables con el medio ambiente, así como formas de producción y consumo responsables de bienes y servicios. Además, promueve la conservación, el uso sostenible y la recuperación de los recursos naturales, el desarrollo y la adopción de tecnologías adecuadas, y la implementación de prácticas de producción limpia en general. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo 5°. - Del Patrimonio de la Nación

Los recursos naturales son considerados un Patrimonio de la Nación. Su resguardo y preservación pueden ser argumentados como una cuestión de necesidad pública, de acuerdo con la legislación vigente. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo 6°. - De las limitaciones al ejercicio de derechos

El ejercicio de los derechos de propiedad y de libertad en el trabajo, la empresa, el comercio y la industria está condicionado a las restricciones que impone la ley para proteger el medio ambiente. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo 7°. - Del carácter de orden público de las normas ambientales

1.1 Las regulaciones ambientales, que abarcan las disposiciones relacionadas con la salud ambiental, la conservación de la biodiversidad y otros recursos naturales, tienen carácter de orden público. Cualquier acuerdo que contradiga lo estipulado en estas normas legales se considera nulo. (LEY N° 28611, 2018)

1.2 La formulación, implementación, interpretación e integración de las normas mencionadas anteriormente, a nivel nacional, regional y local, se lleva a cabo de acuerdo con los principios, directrices y regulaciones establecidas en esta Ley, y de manera supletoria, conforme a los principios generales del derecho. (LEY N° 28611, 2018)

CAPÍTULO 2

POLÍTICA NACIONAL DEL AMBIENTE

Artículo 8°. - De la Política Nacional del Ambiente

8.1 La Política Nacional del Ambiente es un conjunto de directrices, objetivos, estrategias, metas, programas e instrumentos de carácter público que busca definir y guiar las acciones de las entidades del gobierno a nivel nacional, regional y local, así como del sector privado y la sociedad civil, en cuestiones ambientales. (LEY N° 28611, 2018)

8.2 Las políticas y regulaciones ambientales a nivel nacional, sectorial, regional y local se elaboran y aplican de acuerdo con lo dispuesto en la Política Nacional del Ambiente, y deben estar en armonía entre sí. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo 9°. - Del objetivo

La Política Nacional del Ambiente tiene por objetivo mejorar la calidad de vida. La Política Nacional del Ambiente es una parte esencial del proceso estratégico de desarrollo del país. Su aprobación se realiza mediante un Decreto Supremo refrendado por el presidente del Consejo de ministros y su cumplimiento es obligatorio. Su objetivo es garantizar la existencia de ecosistemas saludables, viables y funcionales a largo plazo, así como el desarrollo sostenible del país. Esto se logra a través de la prevención, protección y recuperación del medio ambiente y sus componentes, así como la conservación y uso sostenible de los recursos naturales, de manera responsable y alineada con el respeto a los derechos fundamentales de las personas. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo 10°. - De la vinculación con otras políticas públicas

Las políticas de Estado unen las políticas ambientales con las demás políticas públicas. En este sentido, los procesos de planificación, toma de decisiones y ejecución de políticas públicas en todos los niveles de gobierno, incluidas las sectoriales, deben incorporar de manera obligatoria las directrices de la Política Nacional del Ambiente. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo 11°. - De los lineamientos ambientales básicos de las políticas públicas

Se considera los siguientes lineamientos:

- a. El reconocimiento de la dignidad humana y la búsqueda constante de una mejor calidad de vida para la población, garantizando una protección adecuada de la salud de las personas. (LEY N° 28611, 2018)
- b. La prevención de riesgos y daños al medio ambiente, así como el control de la contaminación, especialmente en las fuentes emisoras. En particular, se busca fomentar el desarrollo y uso de tecnologías, métodos, procesos y prácticas de

producción, comercialización y disposición final más sostenibles y limpios. (LEY N° 28611, 2018)

- c. El uso sostenible de los recursos naturales, que incluye la conservación de la diversidad biológica, se logra mediante la protección y recuperación de los ecosistemas, las especies y su patrimonio genético. Ninguna consideración o circunstancia puede justificar o excusar acciones que amenacen o pongan en riesgo la extinción de cualquier especie, subespecie o variedad de flora o fauna. (LEY N° 28611, 2018)
- d. El desarrollo sostenible de las áreas urbanas y rurales abarca la conservación de las zonas agrícolas periurbanas y la provisión de servicios públicos de manera ambientalmente sostenible. También se busca preservar los patrones culturales, conocimientos y estilos de vida de las comunidades tradicionales y los pueblos indígenas. (LEY N° 28611, 2018)
- e. La promoción activa de la educación ambiental y el fomento de una ciudadanía ambiental responsable en todos los niveles educativos, en diferentes contextos y en todas las regiones del país. (LEY N° 28611, 2018)
- f. El fortalecimiento de la gestión ambiental implica proporcionar a las autoridades los recursos, atribuciones y condiciones necesarias para llevar a cabo sus funciones. Estas autoridades deben ejercer sus responsabilidades considerando la naturaleza transversal de la gestión ambiental, reconociendo que las cuestiones y problemas ambientales deben abordarse de manera integral e intersectorial, y a niveles altos de decisión. No deben eximirse de considerar ni de contribuir a la protección del medio ambiente, incluyendo la conservación de los recursos naturales. (LEY N° 28611, 2018)

- g. La coordinación e integración de las políticas y planes para combatir la pobreza, así como los temas comerciales, tributarios y de competitividad del país, con los objetivos de la protección ambiental y el desarrollo sostenible. (LEY N° 28611, 2018)
- h. La información científica es esencial para la toma de decisiones relacionadas con el medio ambiente. (LEY N° 28611, 2018)
- i. El desarrollo de cualquier actividad empresarial debe realizarse considerando la implementación de políticas de gestión ambiental y responsabilidad social. (LEY N° 28611, 2018)

GESTIÓN AMBIENTAL

Artículo 13°. - Del concepto

13.1 La gestión ambiental es un proceso constante y continuo que se compone de un conjunto estructurado de principios, normas técnicas, procesos y actividades. Su objetivo es administrar los intereses, expectativas y recursos vinculados a la política ambiental, buscando así mejorar la calidad de vida y promover el desarrollo integral de la población, así como el crecimiento de las actividades económicas y la conservación del patrimonio ambiental y natural del país. (LEY N° 28611, 2018)

13.2 La gestión ambiental se basa en los principios establecidos en esta Ley, así como en otras leyes y regulaciones relacionadas con el tema. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo 14°. - Del Sistema Nacional de Gestión Ambiental

14.1 El Sistema Nacional de Gestión Ambiental es responsable de integrar de manera funcional y territorial la política, las normas y los instrumentos de gestión, así como de coordinar las funciones públicas y las relaciones entre las instituciones del Estado y la sociedad civil en temas ambientales. (LEY N° 28611, 2018)

14.2 El Sistema Nacional de Gestión Ambiental se basa en las instituciones estatales, órganos y oficinas de los diferentes ministerios, organismos públicos descentralizados e instituciones públicas a nivel nacional, regional y local que tienen competencias y funciones relacionadas con el medio ambiente y los recursos naturales. También incluye los Sistemas Regionales y Locales de Gestión Ambiental, con la participación del sector privado y la sociedad civil. (LEY N° 28611, 2018)

14.3 La Autoridad Ambiental Nacional es la entidad encargada de dirigir el Sistema Nacional de Gestión Ambiental. (LEY N° 28611, 2018)

Artículo 15°. - De los sistemas de gestión ambiental

El Sistema Nacional de Gestión Ambiental integra los sistemas de gestión pública en el ámbito ambiental, incluyendo los sistemas sectoriales, regionales y locales de gestión ambiental, así como otros sistemas específicos que se relacionan con la implementación de instrumentos de gestión ambiental. (LEY N° 28611, 2018)

2.2.4.11. Conceptos ambientales por los sistemas integrados

La Norma ISO 14001 es ampliamente aceptada como el estándar para sistemas de gestión ambiental, aplicable tanto a pequeñas como a grandes empresas. Esta norma se basa en el ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PDCA), ofreciendo un marco estructurado para integrar prácticas de gestión ambiental. Su enfoque promueve la protección del medio ambiente, previene la contaminación y fomenta la reducción de residuos, así como el consumo eficiente de energía. (LEY N° 28611, 2018)

La ISO 14001:2015 facilita a las organizaciones alcanzar los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental, generando beneficios tanto para el medio ambiente como para la propia organización y sus partes interesadas. El propósito principal de un

sistema de gestión ambiental es mejorar el desempeño ambiental, garantizar el cumplimiento normativo y alcanzar los objetivos ambientales establecidos. (LEY N° 28611, 2018)

Esta guía proporciona los conceptos, procedimientos y herramientas esenciales para que los participantes comprendan y desarrollen la política y los objetivos que la organización busca alcanzar, asegurando el cumplimiento de las obligaciones. (Ministerio del Ambiente, 2022)

2.2.4.12. Introducción, antecedentes, objetivos, factores y ciclo phva iso 14001 – 2015

Alcanzar un equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y la economía es fundamental para cubrir las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas. El desarrollo sostenible se logra manteniendo el equilibrio entre estos tres pilares de la sostenibilidad. (Ministerio del Ambiente, 2022)

Las expectativas sociales en torno al desarrollo sostenible, la transparencia y la rendición de cuentas han evolucionado debido a una legislación cada vez más estricta y las crecientes presiones ambientales. Estas presiones incluyen la contaminación, el uso ineficiente de recursos, la mala gestión de residuos, el cambio climático, la degradación de los ecosistemas. (Ministerio del Ambiente, 2022)

Esto ha llevado a las organizaciones a adoptar un enfoque sistemático para la gestión del medio ambiente mediante la aplicación de sistemas de gestión ambiental con

el objetivo de contribuir al pilar medioambiental de la sostenibilidad. (Ministerio del Ambiente, 2022)

2.2.4.12.1. Objetivo de un sistema de gestión ambiental

El propósito de esta Norma Internacional es proporcionar a las organizaciones un marco para proteger el medio ambiente y responder a las cambiantes condiciones ambientales en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Especifica los requisitos que permiten a una organización para lograr los resultados esperados que establece sobre su sistema de gestión ambiental. (Ministerio del Ambiente, 2022)

Hikichi et al. (2017) La adopción de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) basado en la ISO 14001 ha estado vinculada al nivel de desarrollo de los países, al tamaño de la empresa y a su estructura organizacional. Esta decisión responde a la necesidad de integrar la dimensión medioambiental en la estrategia empresarial. Según Nishitani (Hikichi y otros, 2017), la mayoría de las certificaciones se concentra en grandes empresas, ya que son más vulnerables a las presiones de sus partes interesadas, especialmente de los organismos reguladores, y cuentan con mayores recursos financieros para implementar la certificación y mejorar su desempeño ambiental. En cambio, la difusión de estas certificaciones en pequeñas y medianas empresas ha sido limitada por diversas razones, como la falta de incentivos, tiempo y recursos financieros y humanos para implementar y mantener el sistema (Hikichi y otros, 2017). Un enfoque sistemático para la gestión ambiental puede proporcionar a la alta dirección información clave para asegurar el éxito a largo plazo y generar oportunidades que contribuyan al desarrollo sostenible a través de:

- Proteger el medio ambiente mediante la prevención o

- Reducir los posibles efectos adversos de las condiciones ambientales sobre la organización.
- Ayudar a la organización a cumplir
- Mejorar el desempeño ambiental

Controlar o influir en cómo se diseñan, fabrican, distribuyen, consumen y eliminan los productos y servicios de la organización, utilizando una perspectiva de ciclo de vida para evitar que los impactos ambientales se desplacen involuntariamente a otras etapas del ciclo. (Ministerio del Ambiente, 2022)

Saizarbitoria et al. (2017) mencionan que las organizaciones pueden lograr mejoras financieras y operativas mediante la adopción de alternativas ambientalmente racionales. Estas prácticas sostenibles no solo tienen un impacto positivo en el medio ambiente, sino que también pueden fortalecer la posición competitiva de la organización en el mercado. Esto se debe a que las empresas que implementan prácticas sostenibles pueden reducir costos (como el consumo de energía o recursos), mejorar su eficiencia operativa y atraer a consumidores conscientes del medio ambiente. Es esencial que las organizaciones comuniquen su desempeño ambiental y las acciones que están tomando en este ámbito a las partes interesadas pertinentes. Esto incluye no solo a los clientes, sino también a empleados, inversionistas, reguladores y la comunidad en general. La transparencia en este aspecto fortalece la confianza y la reputación de la organización. La ISO 14001 se ha consolidado como uno de los estándares con mayor número de certificaciones a nivel global, siendo una prioridad para muchas empresas debido a los beneficios que ofrece. Guoyou et al. (2013). Esta certificación contribuye a reducir el impacto ambiental de las actividades económicas, minimiza las externalidades negativas, establece un marco para mejorar la eco eficiencia, mejora la imagen corporativa y permite tanto la reducción de costos como el incremento de ingresos. (Hikichi y otros, 2017)

2.2.4.12.2. Factores de Éxito

ISO 14001 se basa en un enfoque estructurado y sistemático para la mejora continua de la gestión ambiental, utilizando el ciclo **Planificar-Hacer-Verificar-Actuar** (PHVA), lo que permite a las organizaciones. (ISO 14001, 2015)

1. **Direccionamiento estratégico organizacional:** Es fundamental que el SGA esté alineado con los objetivos y la estrategia general de la organización, permitiendo que la gestión ambiental se integre en las decisiones clave del negocio. (ISO 14001, 2015)
2. **Cultura organizacional:** La forma en que la organización valora y promueve la sostenibilidad tiene un impacto significativo en el éxito del SGA. Una cultura que favorece prácticas ambientales responsables facilita la adopción de medidas de mejora. (ISO 14001, 2015)
3. **Compromiso de la alta dirección:** El liderazgo y el compromiso de la alta dirección son esenciales para establecer una visión clara y proporcionar los recursos necesarios. La implicación activa de los directivos refuerza la importancia del SGA dentro de toda la organización. (ISO 14001, 2015)
4. **Integración con otros sistemas de gestión:** La ISO 14001 puede integrarse con otras normas de gestión, como la ISO 9001 (calidad) o la ISO 45001 (seguridad y salud en el trabajo). Esta integración genera sinergias y permite que la organización gestione de manera eficiente múltiples áreas clave para su desempeño. (ISO 14001, 2015)
5. **Motivación y compromiso del personal:** Los empleados deben estar motivados y comprometidos con los objetivos ambientales de la organización. (ISO 14001, 2015)

6. **Mecanismos de evaluación:** La capacidad de medir y evaluar el desempeño ambiental es crucial. La implementación de indicadores clave y auditorías internas permite identificar áreas de mejora y verificar el progreso en el cumplimiento de los objetivos ambientales. (ISO 14001, 2015)
7. **Recursos financieros:** La asignación adecuada de recursos financieros es necesaria para implementar y mantener el SGA, así como para financiar proyectos que mejoren el desempeño ambiental, como la adopción de tecnologías más limpias o la mejora de procesos. (ISO 14001, 2015)

Estos factores subrayan la necesidad de un enfoque integral para la mejora continua del SGA, que abarque tanto la estrategia como los recursos humanos, técnicos y financieros. La gestión ambiental, cuando está bien implementada y respaldada por todos los niveles de la organización, puede generar beneficios significativos a largo plazo, tanto en términos de sostenibilidad como de competitividad. (ISO 14001, 2015)

2.2.4.12.3. Planificar-hacer-verificar-actuar modelo

Ambiental (SGA) de la norma ISO 14001:2015, y proporciona un enfoque estructurado para la mejora continua. Este ciclo permite a las organizaciones gestionar de manera sistemática sus responsabilidades ambientales y optimizar su desempeño. A continuación, se explica brevemente cada una de las etapas del modelo PDCA:

1. **Planificar (Plan):** En esta fase, la organización establece sus **objetivos ambientales** en consonancia con su **política ambiental**. Esto incluye identificar aspectos ambientales significativos, definir los objetivos que desea alcanzar y establecer los procesos necesarios para conseguir esos resultados. La planificación debe basarse en un

análisis exhaustivo del contexto de la organización, las expectativas de las partes interesadas y las obligaciones de cumplimiento legal. (ISO 14001, 2015)

2. **Hacer (Do):** En esta etapa, la organización **implementa los procesos** que ha planificado. Esto incluye la ejecución de actividades operativas relacionadas con la gestión ambiental, como la reducción de residuos, el ahorro de energía, el cumplimiento de normativas ambientales, entre otras acciones. Es crucial que la implementación siga fielmente lo planificado para garantizar que se avanza hacia los objetivos propuestos. (ISO 14001, 2015)

3. **Comprobar (Check):** Aquí, se **monitorean y miden los resultados** de los procesos implementados. Se realiza un seguimiento del desempeño ambiental en relación con los objetivos establecidos y se compara con los criterios definidos en la política ambiental. Este proceso de verificación permite identificar si los procesos están siendo efectivos, si se están cumpliendo los compromisos y si los objetivos ambientales se están alcanzando. También es el momento de **informar los resultados** y revisar cualquier desviación. (ISO 14001, 2015)

4. **Actuar (Act):** Con base en los resultados obtenidos en la fase de comprobación, la organización **toma medidas para mejorar** continuamente su SGA. Esto puede implicar corregir problemas, optimizar procesos, o redefinir objetivos para alcanzar un mejor desempeño ambiental. La clave en esta fase es asegurarse de que las acciones correctivas y preventivas se implementen de manera efectiva para cerrar el ciclo y reiniciar la planificación con una base de conocimiento mejorada. (ISO 14001, 2015)

El **ciclo PDCA** es iterativo y flexible, lo que permite a las organizaciones adaptarse a cambios y mejorar continuamente. Su implementación en el SGA garantiza que la organización no solo cumpla con sus objetivos ambientales, sino que también

responda de manera proactiva a las nuevas oportunidades y desafíos relacionados con el medio ambiente. (ISO 14001, 2015)

2.2.4.12.4. Contenido de esta Norma Internacional

Este fragmento describe el **uso de formas verbales** en el contexto de la redacción de una **Norma Internacional**, y proporciona una guía sobre cómo interpretar los diferentes términos y estructuras dentro del documento. A continuación, se resumen los puntos clave:

1. Formas verbales y su significado:

- o **"Deberá"**: Indica un **requisito obligatorio**. Cuando se utiliza, se refiere a algo que la organización está obligada a cumplir. (ISO 14001, 2015)
- o **"Debería"**: Indica una **recomendación**. Sugiere una acción o medida que es aconsejable, pero no obligatoria. (ISO 14001, 2015)
- o **"Podrá"**: Indica un **permiso**. Significa que la organización tiene la opción o el derecho de hacer algo, pero no es obligatorio. (ISO 14001, 2015)
- o **"Puede"**: Indica una **posibilidad** o **capacidad**. Se refiere a algo que podría suceder o que es posible hacer. (ISO 14001, 2015)

2. Notas y aclaraciones:

- o La información señalada como **"NOTA"** en el documento está diseñada para ayudar en la comprensión o el uso de la norma. Estas notas no contienen requisitos, sino que ofrecen aclaraciones o ejemplos para facilitar la interpretación. (ISO 14001, 2015)
- o Las **"Notas para la entrada"** que aparecen en la cláusula 3 proporcionan información adicional, especialmente relacionada con los **términos y definiciones**. Estas notas pueden incluir disposiciones sobre cómo utilizar ciertos términos en el contexto de la norma. (ISO 14001, 2015).

3. Organización de términos y definiciones:

- o Los **términos y definiciones** presentados en la **cláusula 3** se organizan en un **orden conceptual**. Esto significa que los términos se agrupan de manera lógica o temática, en lugar de un simple orden alfabético. (ISO 14001, 2015)
- o Sin embargo, al final del documento, se incluye un **índice alfabético** para facilitar la localización rápida de los términos y definiciones. (ISO 14001, 2015)

Este tipo de estructura asegura que el documento sea claro y comprensible, y permite que los usuarios de la norma interpreten correctamente los requisitos, recomendaciones, permisos y capacidades. Además, la organización de los términos facilita su consulta y comprensión durante la implementación de la norma. (ISO 14001, 2015)

2.2.4.13. Conceptos de recursos humanos

Al hablar de recursos humanos en el contexto del mercado de San Pedro, nos estamos refiriendo a la gestión de todas las personas que participan en el funcionamiento y operación del mercado, desde diferentes roles y niveles. Este tipo de estructura es esencial para garantizar que el mercado funcione de manera eficiente, con una buena coordinación entre los diferentes actores. (ISO 14001, 2015)

A continuación, se detallan los grupos clave que integran la gestión de recursos humanos dentro del mercado:

1. **Trabajadores:** Son las personas que laboran en diversas funciones dentro del mercado, como la venta directa en los puestos de expendio, la limpieza, la seguridad, el

almacenamiento de mercancías, entre otras tareas. Estos trabajadores juegan un papel crucial en la operatividad diaria del mercado. (ISO 14001, 2015)

2. **Administrativos:** Este grupo incluye a los empleados que se encargan de las tareas de gestión y administración, como la organización de los permisos para los vendedores, la supervisión de las operaciones del mercado, la gestión de pagos, y el manejo de las relaciones con proveedores o entidades gubernamentales. Los administrativos garantizan que el mercado funcione sin problemas y de acuerdo con las regulaciones establecidas. (ISO 14001, 2015)

3. **Propietarios de los puestos de expendio:** Son los dueños de los locales o puestos dentro del mercado, que administran y operan sus negocios. Pueden ser individuos o pequeñas empresas familiares que gestionan directamente su punto de venta, negociando precios, abasteciéndose de productos y coordinando con sus empleados, si los tienen. (ISO 14001, 2015)

4. **Personas consumidoras:** Los consumidores son un componente fundamental en la dinámica del mercado. Se trata de las personas que acuden a comprar productos en los puestos, quienes también influyen en la gestión de recursos humanos, ya que su demanda y comportamiento de compra determinan las necesidades de personal en el mercado. (ISO 14001, 2015)

5. **Visitantes:** Además de los consumidores habituales, los visitantes pueden ser personas que asisten al mercado por motivos turísticos, sociales o culturales, ya que los mercados como el de San Pedro suelen ser centros de gran atractivo para visitantes de otras regiones. Su presencia también influye en la gestión de los recursos humanos, ya que puede requerir servicios adicionales, como guías o mayor personal de atención. (ISO 14001, 2015)

En conjunto, estos diferentes grupos componen el **sistema de recursos humanos** del mercado de San Pedro. Una gestión adecuada debe tomar en cuenta las necesidades y funciones de cada grupo, asegurando una buena coordinación, comunicación y adaptación a los cambios en la demanda y en el entorno social y económico del mercado. (ISO 14001, 2015)

En el contexto de la investigación que estamos desarrollando, el factor humano es clave para el éxito de cualquier actividad económica, especialmente en un entorno tan dinámico como el mercado de San Pedro. Las personas que participan en este mercado están sujetas a una serie de normas legales, formales y culturales que garantizan la calidad de los servicios y productos ofrecidos, la conservación del ambiente y el cuidado de la salud y seguridad de todos los involucrados. (ISO 14001, 2015)

Para profundizar en este tema, estás utilizando como marco de referencia los siguientes aspectos clave:

1. **Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST):** Esta normativa en Perú tiene como objetivo garantizar condiciones seguras y saludables para los trabajadores en cualquier sector, incluyendo aquellos que operan en mercados como el de San Pedro. La ley establece obligaciones para los empleadores y derechos para los trabajadores, promoviendo una cultura de prevención de riesgos laborales. En el caso de un mercado, esto implica garantizar la seguridad tanto de los trabajadores como de los consumidores y visitantes. (ISO, 2018)

2. **Comportamiento humano, según tratadistas:** Los conceptos teóricos sobre el comportamiento humano juegan un rol esencial en la gestión de recursos humanos. Autores destacados en este campo analizan cómo factores como la motivación, el liderazgo, la comunicación y la cultura organizacional influyen en el desempeño laboral.

Comprender estos conceptos es vital para gestionar eficientemente a las personas que trabajan en un entorno como el mercado de San Pedro. (ISO 14001, 2015)

3. **Normas internacionales de estandarización - ISO 45001:2018, Seguridad y Salud en el Trabajo:** Esta norma internacional proporciona un marco para mejorar la seguridad y salud en el trabajo (SST) dentro de una organización. ISO 45001:2018 establece requisitos para identificar riesgos, implementar controles y reducir accidentes laborales. En un mercado como el de San Pedro, aplicar esta norma ayudaría a mejorar las condiciones de seguridad, tanto para trabajadores como para los propietarios de puestos y demás involucrados, lo que a su vez contribuye a un ambiente de trabajo más seguro y eficiente. (ISO, 2018)

En conjunto, tu investigación se enfoca en cómo estos marcos legales y normativos, junto con las teorías del comportamiento humano, contribuyen a una gestión integral de los recursos humanos en el mercado de San Pedro. Esto no solo impacta en la calidad de los productos y servicios ofrecidos, sino también en la seguridad, el bienestar de las personas involucradas y la sostenibilidad del entorno. Al aplicar la Ley 29783 y las normas internacionales como la ISO 45001, se refuerza el compromiso de cuidar a las personas y promover un ambiente de trabajo saludable y seguro, lo cual es fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier organización o mercado.

LEY NRO. 29783 LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TÍTULO PRELIMINAR

PRINCIPIOS

I. PRINCIPIO DE PREVENCIÓN

El empleador asegura que en el lugar de trabajo se implementen los medios y condiciones necesarios para resguardar la vida, la salud y el bienestar tanto de los empleados como de aquellas personas que, sin tener una relación laboral directa, brindan servicios o se encuentran en el entorno del centro laboral. Es fundamental tener en cuenta factores sociales, laborales y biológicos, diferenciados según el sexo, integrando la perspectiva de género en la evaluación y prevención de riesgos relacionados. (LEY NRO. 29783, 2018)

II. PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD

El empleador es responsable de las consecuencias económicas, legales y de cualquier otra índole derivada de un accidente o enfermedad que el trabajador sufra mientras realiza sus labores o como resultado de él, conforme a las normas vigentes. (LEY NRO. 29783, 2018)

III. PRINCIPIO DE COOPERACIÓN

El Estado, los trabajadores, los trabajadores y sus organizaciones sindicales implementan mecanismos que aseguran una colaboración y coordinación constante en temas de seguridad y salud en el trabajo. (LEY NRO. 29783, 2018)

IV. PRINCIPIO DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Las organizaciones sindicales y los trabajadores reciben del empleador información y capacitación preventiva, de manera oportuna y adecuada, sobre la labor a

realizar, con especial énfasis en los posibles riesgos para la vida y salud de los trabajadores. (LEY NRO. 29783, 2018)

V. PRINCIPIO DE GESTIÓN INTEGRAL

Todo empleador fomenta e incorpora la gestión de la seguridad y salud en el trabajo dentro de la empresa. (LEY NRO. 29783, 2018)

VI. PRINCIPIO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD

Los trabajadores que sufren un accidente laboral o enfermedad ocupacional tienen derecho a recibir las prestaciones de salud necesarias y suficientes hasta su completa recuperación y rehabilitación, buscando facilitar su reinserción laboral. (LEY NRO. 29783, 2018)

VII. PRINCIPIO DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

El Estado impulsa mecanismos de consulta y participación de las organizaciones de trabajadores y trabajadores más representativos, así como de otros actores sociales, para la implementación de mejoras en seguridad. (LEY NRO. 29783, 2018)

VIII. PRINCIPIO DE PRIMACÍA DE LA REALIDAD

Los participantes, los trabajadores y sus representantes, así como las entidades públicas y privadas encargadas de asegurar el cumplimiento de la legislación en materia de seguridad y salud en el trabajo, proporcionen información completa y precisa sobre el tema. En caso de discrepancias entre la documentación y la situación real, las autoridades se basarán en lo se verifica en la realidad. (LEY NRO. 29783, 2018)

IX. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN

Los empleados tienen el derecho de que tanto el Estado como los empleadores garanticen condiciones laborales dignas que promuevan una vida saludable en los

aspectos físico, mental y social, de manera constante. Estas condiciones deben enfocarse en:

- a) Asegurar que el trabajo se realice en un entorno seguro y saludable.
- b) Garantizar que las condiciones laborales sean compatibles con el bienestar y la dignidad de los trabajadores, ofreciendo oportunidades reales para alcanzar sus metas personales. (LEY NRO. 29783, 2018)

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto de la Ley

La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como finalidad fomentar una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para lograrlo, establece el deber de los empleadores de prevenir riesgos, el papel de fiscalización y control por parte del Estado, así como la participación de los trabajadores y sus sindicatos, quienes, mediante el diálogo social, se encargan de promover, difundir y asegurar el cumplimiento de la normativa correspondiente. (LEY NRO. 29783, 2018)

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Esta Ley se aplica a todos los sectores económicos y de servicios, incluyendo a todos los empleadores y trabajadores bajo el régimen laboral de la actividad privada en todo el país, así como a los empleados y funcionarios del sector público, miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y trabajadores independientes. (LEY NRO. 29783, 2018)

Artículo 3. Normas mínimas

Esta Ley establece las normas mínimas para la prevención de riesgos laborales, permitiendo que empleadores y trabajadores acuerden libremente niveles de protección adicionales que mejoren lo dispuesto por la normativa. (LEY NRO. 29783, 2018)

TÍTULO II

POLÍTICA NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 4. Objeto de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Estado, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y trabajadores, tiene la responsabilidad de diseñar, implementar y revisar periódicamente una Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta política tiene como objetivo prevenir accidentes y daños a la salud derivados del trabajo, relacionados con la actividad laboral o que ocurran durante el desempeño del mismo, minimizando en lo posible las causas de los riesgos inherentes al entorno laboral. (LEY NRO. 29783, 2018)

Artículo 5. Esferas de acción de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

La Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo debe tener en cuenta las grandes esferas de acción siguientes, en la medida en que afecten la seguridad y la salud de los trabajadores:

- a) Implementación de medidas para prevenir riesgos laborales desde su origen, abarcando el diseño, pruebas, selección, sustitución, instalación, disposición, uso y mantenimiento de los componentes materiales del trabajo, como los espacios laborales, el ambiente de trabajo, herramientas, maquinaria y equipo, así como sustancias y agentes químicos, biológicos y físicos involucrados en las operaciones y procesos.
- b) Medidas para controlar y evaluar los riesgos laborales derivados de la interacción entre los componentes materiales del trabajo y las personas que lo ejecutan o

supervisan, adaptando la maquinaria, el equipo, los horarios laborales, la organización del trabajo y los procesos operativos a las capacidades físicas y mentales de los trabajadores.

- c) Medidas para la capacitación, incluidas las formaciones complementarias necesarias, así como la cualificación y motivación de las personas involucradas, con el fin de garantizar niveles adecuados de seguridad e higiene.
- d) Medidas de comunicación y cooperación a nivel de equipos de trabajo y de la empresa, abarcando todos los niveles pertinentes, incluyendo el ámbito nacional.
- e) Medidas para garantizar la compensación o indemnización por los daños sufridos por los trabajadores en casos de accidentes laborales o enfermedades ocupacionales, así como establecer procedimientos para la rehabilitación integral, readaptación, reinserción y reubicación laboral en casos de discapacidad temporal o permanente. (LEY NRO. 29783, 2018)

Artículo 6. Responsabilidades con la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La formulación de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo mencionada en el artículo 5 deberá definir claramente las funciones y responsabilidades respectivas en materia de seguridad y salud laboral para las autoridades públicas, los empleadores, los trabajadores y otros organismos involucrados, considerando el carácter complementario de dichas responsabilidades. (LEY NRO. 29783, 2018)

Artículo 7. Examen de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

Para el examen de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, la situación de los trabajadores en esta materia debe ser evaluada a intervalos adecuados mediante revisiones generales o sectoriales, con el fin de identificar los principales problemas, desarrollar soluciones efectivas, establecer prioridades en las medidas a implementar y evaluar los resultados obtenidos. (Congreso de la República, 2011)

TÍTULO III

SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 8. Objeto del Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

Se establece el Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que incluirá la participación de organizaciones de empleadores y trabajadores, con el objetivo de garantizar la protección de todos los trabajadores en lo que respecta a la seguridad y salud laboral. (LEY NRO. 29783, 2018)

Artículo 9. Instancias del Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo está compuesto por las siguientes instancias:

- a). El Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- b). Los consejos regionales de seguridad y salud en el trabajo. (LEY NRO. 29783, 2018)

2.2.4.14. Identificación de procedimientos de calidad

Los procedimientos de calidad en un centro de abastos consisten en un conjunto de normas y directrices que permiten gestionar de manera eficiente los procesos de comercialización de alimentos, asegurando su inocuidad, conservación y cumplimiento con las regulaciones sanitarias. Estos procedimientos incluyen el control de proveedores, manejo adecuado de productos perecibles, normas de higiene y seguridad, así como estrategias de mejora continua para optimizar la experiencia del consumidor. (LEY NRO. 29783, 2018)

2.2.4.15. Procedimientos de prestación de servicios

Los procedimientos de prestación de servicios en un centro de abastos son un conjunto de normas y directrices que regulan la forma en que se atienden a los clientes, se manipulan los productos y se gestionan las operaciones del mercado. Estos procedimientos buscan optimizar la experiencia del usuario, garantizar la higiene y seguridad de los productos, y asegurar el cumplimiento de regulaciones comerciales y sanitarias (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO], 2019).

2.2.4.16. Importancia de programas de desarrollo sostenido

Los programas de desarrollo sostenible en los centros de abastos son estrategias orientadas a equilibrar el crecimiento económico, la preservación del medio ambiente y el bienestar social. Estos programas incluyen la reducción de desechos, el uso eficiente de los recursos y la promoción de prácticas responsables en la comercialización de productos, con el objetivo de mejorar la sostenibilidad del mercado y su impacto en la comunidad (Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015)

2.2.4.17. Procedimientos de ambiente

Los procedimientos ambientales en un centro de abastos en Perú consisten en un conjunto de estrategias y normativas que buscan minimizar el impacto ecológico de sus operaciones. Estos procedimientos incluyen la gestión eficiente de residuos, el uso racional de los recursos naturales y la aplicación de prácticas sostenibles en la comercialización de productos. Su implementación está alineada con la legislación ambiental vigente y los objetivos de desarrollo sostenible (Ministerio del Ambiente del Perú, 2020).

2.2.4.18. Responsabilidad social corporativa

La Responsabilidad Social Corporativa en los centros de abastos del Perú abarca estrategias y prácticas que buscan equilibrar el crecimiento económico con el bienestar social y la sostenibilidad ambiental. Esto implica iniciativas como la gestión ética de los negocios, la reducción del impacto ambiental y el fortalecimiento del tejido social en las comunidades donde operan. Aplicar la RSC en estos espacios permite generar confianza entre los consumidores y garantizar un desarrollo más sostenible (Ministerio del Ambiente del Perú [MINAM], 2021).

2.3. Marco conceptual (palabras claves)

a). El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) es una norma internacional que permite a las empresas evidenciar su compromiso con la protección del medio ambiente. Este compromiso se refleja en la gestión de los riesgos ambientales asociados a las actividades que realizan. Álvarez (2000)

b). Anexo SL. – El anexo SL, cuya versión inicial fue la guía ISO 83, viene a desempeñar un papel muy importante para los procesos de integración de Sistemas Gestión basados en normas ISO. El anexo SL introdujo compresión y facilidad de interpretación, propicias para lograr la integración entre varios sistemas. Se cuenta la suscripción del principio de gestión de calidad, basado en mejora continuo. (NQA, s.f.).

La **estructura de alto nivel del “Anexo SL”**, es la columna vertebral a la hora de revisar las principales normas ISO. Es una herramienta imprescindible, durante la implantación de los **sistemas de gestión en las empresas**, ya que facilita el trabajo de las organizaciones y de los auditores. Álvarez (2000)

Proporciona el **marco de trabajo adecuado para garantizar un resultado óptimo** de todo el proceso de desarrollo de la norma ISO. (ISO Tools <https://isotools.us>)

c). Ciclo PHVA ISO 14001 – 2015. La norma ISO 14001 se basa en el ciclo PHVA, donde las siglas significan Planificar – Hacer – Verificar – Actuar. Se describe a continuación:

- Planificar: se establecen los procesos y los objetivos para conseguir resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización.
- Hacer: llevar a cabo los procesos.
- Verificar: se desarrolla el seguimiento y medición de los procesos en relación con la política ambiental, los objetivos, las metas y los requisitos.
- Actuar: Tomar decisiones para conseguir una mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental. (<https://www.nueva-iso-14001.com>)

d). El ciclo PDCA. - El ciclo PDCA es un acrónimo de cada uno de los pasos que comprende, por sus iniciales, Planear, Hacer, Comprobar y actuar. El ciclo PDCA, que ya lleva 81 años en uso, ha demostrado ser una herramienta efectiva y vigente para lograr el cumplimiento del requisito de mejora continua, no solo en los Sistemas de Gestión de la Calidad, sino también en otros sistemas basados en normas ISO. Álvarez (2000)

La eficacia del ciclo PDCA en la mejora continua, tanto en la Gestión de la Calidad como en otros Sistemas ISO y en la Gestión de Proyectos, ha consolidado esta metodología como una de las más populares entre los profesionales de diversas disciplinas. Álvarez (2000) **Planificar:** establecer el desarrollo de nuevos productos y definir el proceso de producción. Álvarez (2000)

Hacer: elaborar un prototipo, realizar pruebas y recopilar información de los clientes. Álvarez (2000)

Verificar: evaluar los datos obtenidos para medir el nivel de satisfacción del cliente.

Álvarez (2000)

Actuar: aplicar el nuevo diseño basado en la información recopilada e iniciar nuevamente el ciclo. Álvarez (2000)

e). ITIL V4.- Cuando hablamos de mejora continua de procesos, el término ITIL V4 suele aparecer en algún momento. Para que no tengas dudas, aclaremos el significado de este concepto. **ITIL** es un acrónimo de **Information Technology Infrastructure Library**. En español, la traducción del término sería “Biblioteca de infraestructura de tecnología de la información”. Un nombre un poco grande y confuso, ¿verdad? El **ITIL V4** se refiere a un **conjunto de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información**, cuyos principios y procedimientos para la mejora continua de procesos se pueden aplicar a otros sectores. Álvarez (2000)

f). Procesos de Negocios. -La Gestión de Procesos de Negocio (BPM, por sus siglas en inglés) ha ganado considerable atención recientemente tanto en los círculos de administración empresarial como en los de informática. Los integrantes de estas comunidades poseen diferentes enfoques y antecedentes educativos. Entre ellos se encuentran los analistas de negocios, quienes se enfocan en optimizar las operaciones de las empresas. Aspectos como aumentar la satisfacción del cliente, reducir los costos operativos y lanzar nuevos productos y servicios de manera económica son clave en la gestión de procesos desde la perspectiva de un analista de negocios. Álvarez (2000)

g). Dirección estratégica. Porter (1980) describe la dirección estratégica como el conjunto de decisiones de una empresa que define y comunica sus objetivos, propósitos o metas, y establece las principales políticas y planes para alcanzarlos.

Según Chandler, la dirección estratégica consiste en establecer los objetivos y metas a largo plazo de una organización, así como en implementar acciones y asignar los recursos necesarios para lograrlos. Daft (2000)

De acuerdo con Álvarez (2000), la dirección estratégica se estructura en tres pilares fundamentales: el planeamiento estratégico (que incluye la estrategia competitiva y el análisis de portafolio), la cultura organizacional (basada en valores compartidos y el desarrollo del liderazgo) y la arquitectura organizacional (que abarca la estructura y los sistemas). El principio clave radica en lograr una armonía entre la estrategia, la estructura, los sistemas y la cultura organizacional. Daft (2000)

h). Toma de Decisiones. -Daft (2000) define la toma de decisiones como el proceso mediante el cual se identifican y resuelven problemas dentro de una organización, considerando diferentes alternativas de acción y eligiendo e implementando una de ellas. Este proceso está influenciado por recursos materiales, cognitivos y por conflictos de intereses, lo que lo convierte en una tarea compleja y limitada para el individuo Simón, (1961). Según Hodge et al. (1998), "aunque los miembros de la organización intenten, con las mejores intenciones, tomar decisiones lógicas y razonables, las condiciones de la vida real imponen restricciones y reducen su capacidad de actuar de manera completamente racional".

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

La implementación de un Sistemas Integrados de Gestión mejora la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas

a. La implementación de un Sistemas Integrados de Gestión mejora en la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

b. La implementación de un Sistemas Integrados de Gestión mejora en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

c. La implementación de un Sistemas Integrados de Gestión mejora en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

3.2. Identificación de variables e indicadores

3.2.1. Variables Independiente

X. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

3.2.2. Variable Dependiente

Y. MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL MERCADO DE SAN PEDRO

3.3. Operacionalización de las variables

[illegible]

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica

El Mercado Central de San Pedro, el más importante y antiguo mercado de abastos de Cusco, Perú, se localiza en el centro histórico de la ciudad, frente a la Plazoleta San Pedro y la calle Santa Clara. Esta calle sigue el antiguo camino inca que, desde el Huacaypata, conectaba la capital del Tawantinsuyo.



4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1. Tipo de Investigación

Este trabajo es de tipo aplicado, ya que busca resolver problemas concretos para responder a las necesidades de la sociedad. Se enfoca en analizar hechos y fenómenos de utilidad práctica, con un problema definido y conocido por el investigador (Hernández Sampieri, 2018).

4.2.2. Nivel de Investigación

Según Arias (2006) “la investigación descriptiva se centra en caracterizar un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el propósito de determinar su estructura”. (p.24)

Según Hernández y Mendoza (2018), la investigación explicativa busca identificar las causas de eventos y fenómenos físicos o sociales. Su objetivo es comprender por qué ocurre un fenómeno, bajo qué condiciones se presenta y cómo se relacionan dos o más variables.

Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo y tiene un nivel descriptivo explicativo.

4.2.3. Diseño de investigación

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que los estudios con diseños no experimentales son aquellos enfocados en la descripción de una condición o situación sin alterar su estado natural, ni ejercer el control experimental, por lo cual no se ejecuta control de las variables, conceptos o categorías.

La investigación se desarrolló tomando en cuenta el diseño no experimental ya que no se hizo ningún tipo de manipulación de las variables de estudio, sino se optó por describir y analizar la realidad.

La investigación realizada fue de diseño transversal debido a que en su estudio se agrupan datos en un solo momento o tiempo único en este caso el año 2023.

Según Manterola, et al. (2019), la característica principal de estos estudios es que se hacen en una sola instancia, por ello, no existe un seguimiento.

4.3. Unidad de análisis.

El estudio está compuesto por 18 integrantes del concejo directivo, 5 de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Cusco y 32 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, de igual manera se tomó en cuenta las personas que hacen uso de los diferentes servicios de consumo.

4.4. Población de estudio

La población se define como el conjunto total del fenómeno que se va a investigar, en el cual las unidades de la población comparten una característica común, misma que se examina y proporciona los datos para la investigación. (Tamayo, 2001, pág. 114)

En base a estos criterios la población de estudio está conformado por la selección en forma aleatorias de acuerdo a las secciones de expendio, frutas, alimentos, pescados, productos industriales, etc.

Este trabajo de investigación se desarrolló en la ciudad del Cusco, la población está compuesta por 18 integrantes del concejo directivo, 5 de la Gerencia de Administración

de la Municipalidad Provincial de Cusco y 32 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, de igual manera se tomó en cuenta las personas que hacen uso de los diferentes servicios de consumo, de esta forma nuestra población es de 55 personas que forman parte del Mercado de San Pedro del Cusco.

4.5. Muestra

La población abarca a todos los sujetos o elementos de interés, la muestra es un subconjunto escogido de dicha población, utilizado para hacer inferencias sobre el conjunto total (Hernández & Mendoza, 2018)

El muestreo no probabilístico involucra la selección de las unidades que serán observadas y analizadas de acuerdo al criterio escogido por el investigador (Ponce & Pasco, 2015).

En nuestra investigación aplicamos la muestra no probabilística, se tomará el total de la población siendo 18 integrantes del concejo directivo, 5 de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Cusco y 32 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, de igual manera se tomó en cuenta las personas que hacen uso de los diferentes servicios de consumo.

4.6. Técnicas de recolección de información

En esta investigación se empleará la técnica de encuesta o vaciado de datos, lo cual permitirá recopilar información directamente de los sujetos de estudio, obtenida de sus propias opiniones, actitudes, sugerencias y análisis cuantitativo del contenido de los datos. Para medir control posterior un papel de trabajo y para recopilar información de la gestión documental una ficha de observación

- a. Papel de trabajo
- b. Ficha de Observación
- c. Encuestas

4.6.1. Ficha de Observación

Las fichas de observación son herramientas que permiten documentar de manera estructurada las interacciones, comportamientos y eventos significativos relacionados con las variables de estudio. Su utilización es fundamental para asegurar que la información recopilada sea precisa, organizada y útil para el análisis posterior.

4.6.2. Búsqueda de información bibliográfica

El propósito de esta técnica es brindar información y asesoría a los usuarios, facilitando la localización, acceso y uso de los recursos documentales disponibles, así como la obtención de referencias bibliográficas sobre cualquier tema de interés (Hernández & Mendoza, 2018)

4.6.3. Trabajo de campo

El diario de campo es una herramienta que facilita la sistematización diaria de las prácticas investigativas, permitiendo además mejorarlas, enriquecerlas y transformarlas. Según Bonilla y Rodríguez, “el diario de campo debe permitir al investigador un monitoreo constante del proceso de observación. Puede ser particularmente útil, ya que en él se registran aspectos importantes para organizar, analizar e interpretar la información recolectada” (Bonilla & Rodríguez, 1997)

4.7. Técnicas de análisis e interpretación de la información

La estadística inferencial permite responder preguntas o hipótesis sobre grandes poblaciones a partir de datos obtenidos de grupos pequeños o muestras. Los cuestionarios constituyen un plan estructurado para recopilar información y cumplir los objetivos de la investigación, facilitando la estandarización y homogeneización de los datos recolectados. Se aplicará un procesamiento estadístico básico para cuantificar las

frecuencias de respuesta y los porcentajes correspondientes, además de utilizar estadígrafos y gráficas para facilitar la observación y comparación de los resultados cuantificados. Para ello, se empleará el programa Microsoft Excel (Hernández & Mendoza, 2018)

4.8. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Utilizando el programa estadístico SPSS, “se validará la hipótesis a través de la técnica de la hipótesis nula, que es la afirmación que se pondrá a prueba. Además, se emplearán intervalos de confianza, un método para comprobar hipótesis que se basa en la estimación de los parámetros. En este tipo de análisis, la fórmula implica calcular la media de la muestra y compararla con el error estándar para determinar cuál es mayor y aceptar la hipótesis nula. En otras palabras, esto permite aproximar el grado de certeza (o convicción) respecto a la hipótesis y el nivel de confianza” (Hernández & Mendoza, 2018)

CAPITULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1. Análisis e interpretación de resultados

En este capítulo se analiza y se compara la hipótesis del trabajo de investigación “SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD, AMBIENTE Y RECURSOS HUMANOS EN EL MERCADO DE SAN PEDRO DEL CUSCO, PERÍODO 2023”

Este estudio abarca el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Objetivo General

Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

-Objetivos Específicos

- a). Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran en la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023
- b). Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.
- c). Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

5.1.1. Encuesta realizada de acuerdo a la variable sistemas integrados de gestión

1. ¿Usted como vendedora actualmente utiliza algún sistema digital para registrar las ventas o gestionar su negocio?

Tabla 1

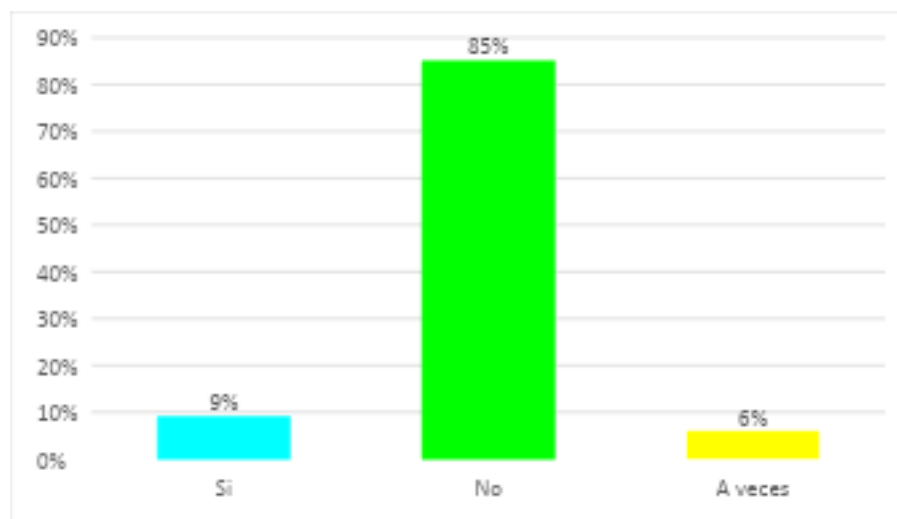
¿Usted como vendedora utiliza algún sistema digital para registrar las ventas o gestionar su negocio?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	5	9%
No	47	85%
A veces	3	6%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 1

¿Usted como vendedora utiliza algún sistema digital para registrar las ventas o gestionar su negocio?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 1 y figura N° 1 después de realizada la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 85% de las personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, indican que no utilizan ningún sistema digital para registrar las ventas o gestionar su negocio.

2. ¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales (como aplicaciones de contabilidad o inventario) para su negocio?

Tabla 2

¿Usted con qué frecuencia utiliza herramientas digitales (como aplicaciones de contabilidad o inventario) para su negocio?

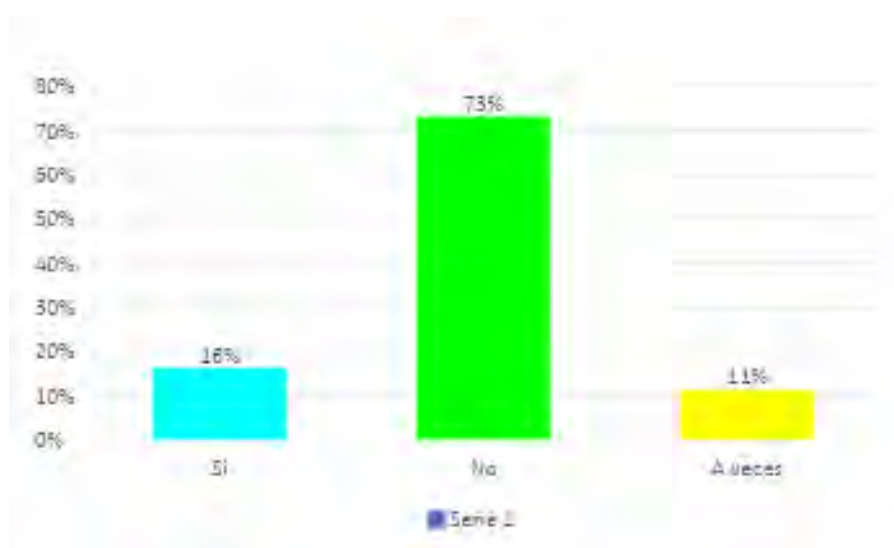
Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	10	16%
No	40	73%
A veces	5	11%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 2

¿Usted con qué frecuencia utiliza herramientas digitales (como aplicaciones de contabilidad o inventario) para su negocio?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 2 y figura N° 2 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 73% indican que no utilizan herramientas digitales como contabilidad o inventarían la mercadería de su negocio.

3. ¿Cuáles son las principales áreas que le gustaría mejorar en la gestión de su negocio? (Inventarios, ventas, y emisión de comprobantes de pago)

Tabla 3

¿Cuáles son las principales áreas que le gustaría mejorar en la gestión de su negocio (Inventarios, ventas, emisión de comprobantes de pago y cobro, proveedores)?

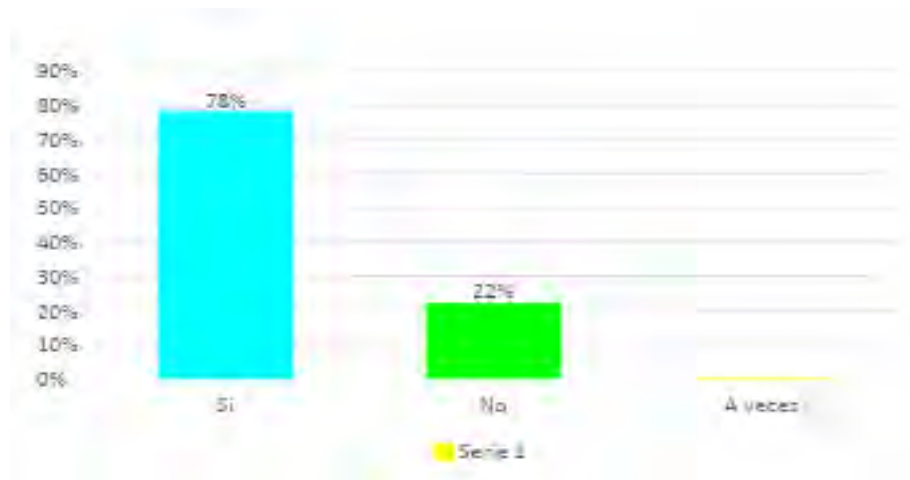
Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	43	78%
No	12	22%
A veces	0	0%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 3

¿Cuáles son las principales áreas que le gustaría mejorar en la gestión de su negocio (Inventarios, ventas, emisión de comprobantes de pago y cobro, proveedores)?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 3 y figura N° 3 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 78% indican que, si les gustaría mejorar la gestión de su negocio en las áreas de inventarios, ventas, emisión de comprobantes de pago y cobro, proveedores.

4. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta en la gestión diaria de su negocio? (falta de tiempo, dificultad para llevar control de ventas y organización de productos)

Tabla 4

¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta en la gestión diaria de su negocio (falta de tiempo, dificultad para llevar control de ventas y organización de productos)?

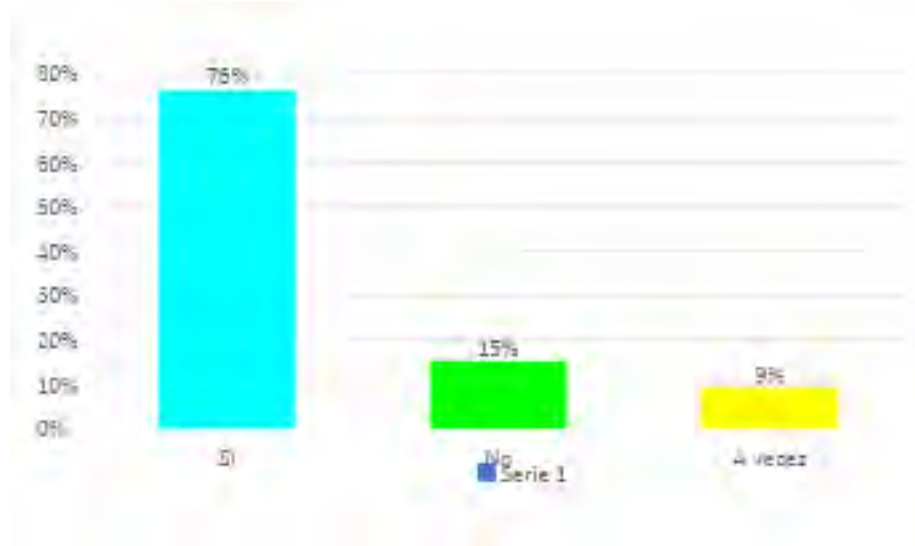
Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	42	76%
No	8	15%
A veces	5	9%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 4

¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta en la gestión diaria de su negocio? (falta de tiempo, dificultad para llevar control de ventas y organización de productos)



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 4 y figura N° 4 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 76% indican que si enfrentan dificultades en la gestión diaria de su negocio, no cuentan con tiempo, no llevan control de ventas, no organizan sus productos.

5. ¿Ha oído hablar de algún sistema integrado de gestión?

Tabla 5

¿Usted ha oído hablar de algún sistema integrado de gestión?

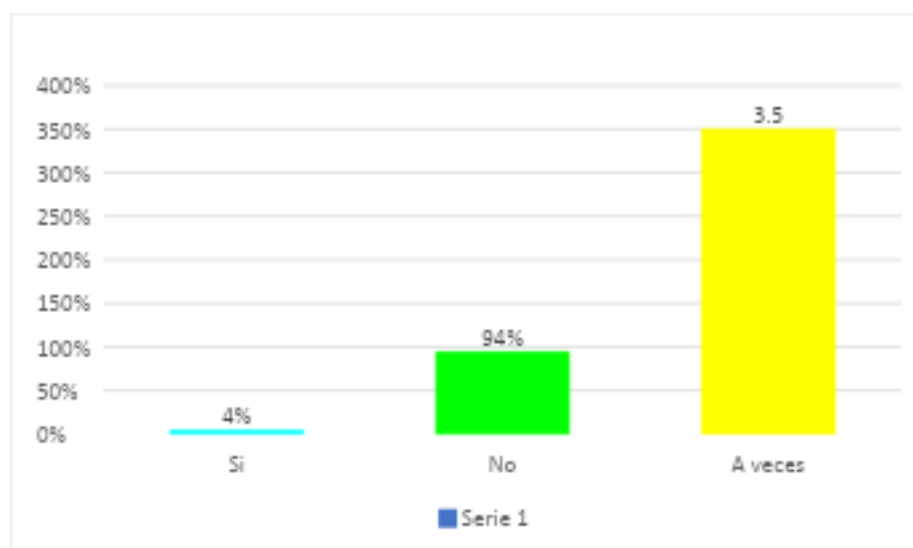
Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	2	4%
No	52	94%
A veces	1	2%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 5

¿Usted ha oído hablar de algún sistema integrado de gestión?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 5 y figura N° 5 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 94% indican que no oyeron hablar nunca de algún sistema integrado de gestión.

6. ¿Estaría interesado en usar un sistema integrado de gestión para facilitar la administración de su negocio?

Tabla 6

¿Usted estaría interesado en usar un sistema integrado de gestión para facilitar la administración de su negocio?

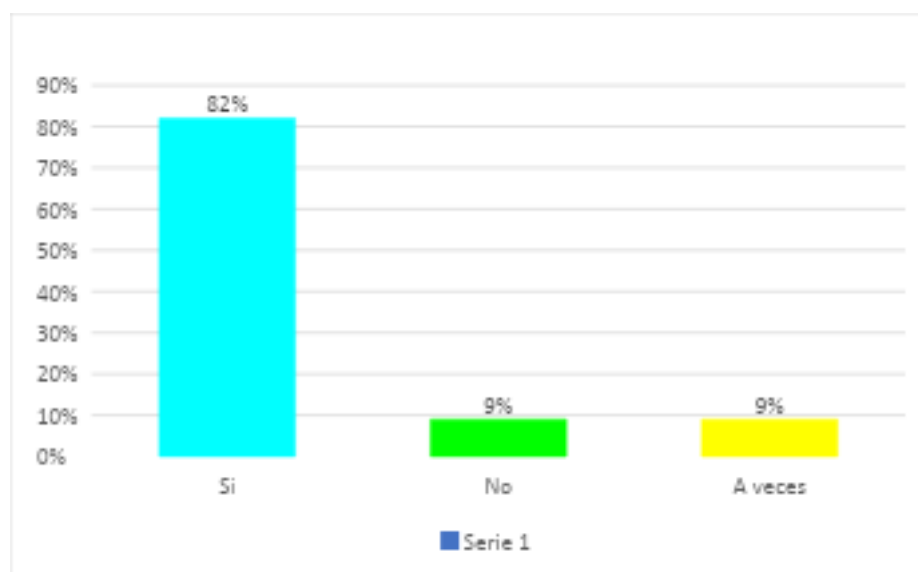
Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	45	82%
No	5	9%
A veces	5	9%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 6

¿Usted estaría interesado en usar un sistema integrado de gestión para facilitar la administración de su negocio?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 6 y figura N°6 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 82% indican que si están interesados en usar un sistema integrado de gestión para facilitar la administración de su negocio

7. ¿Estaría dispuesto a pagar una cuota mensual o anual por un sistema integrado de gestión que mejorara sus procesos?

Tabla 7

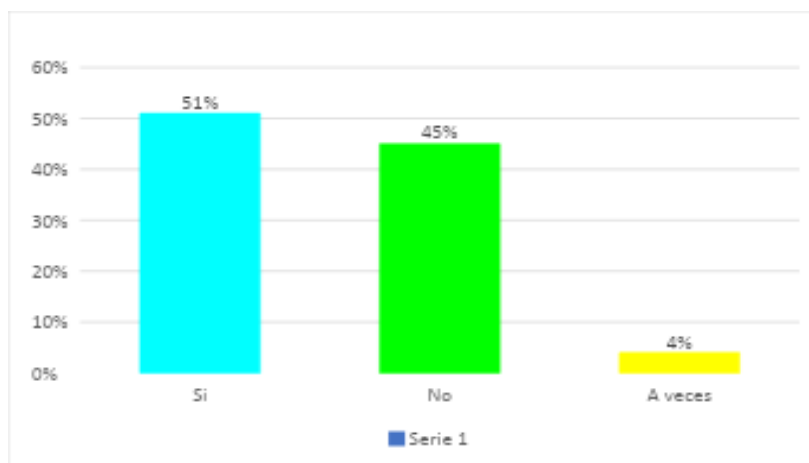
¿Estaría dispuesto a pagar una cuota mensual o anual por un sistema integrado de gestión que mejorara sus procesos?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	28	51%
No	25	45%
A veces	2	4%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 7

¿Estaría dispuesto a pagar una cuota mensual o anual por un sistema integrado de gestión que mejorara sus procesos?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 7 y figura N°7 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 51% indican que si están dispuestos a pagar una cuota mensual o anual por un sistema integrado de gestión que mejorara sus procesos.

8. ¿Usted conoce a que se refiere el concepto de sistemas integrado de gestión?

Tabla 8

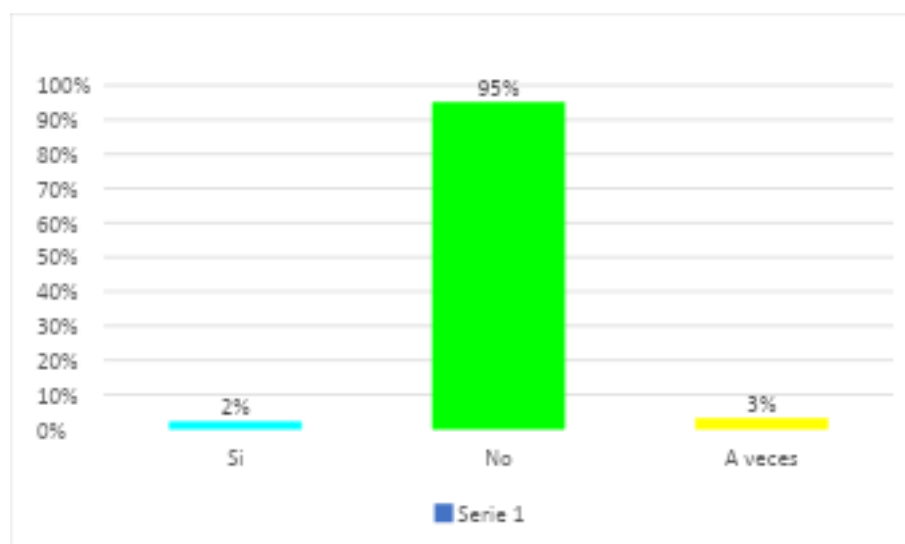
¿Usted conoce a que se refiere el concepto de sistemas integrado de gestión?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	1	2%
No	52	95%
A veces	2	3%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 8

¿Usted conoce a que se refiere el concepto de sistemas integrado de gestión?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 8 y figura N°8 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 95% indican que no conocen el concepto general de sistemas integrado de gestión.

9. ¿Cómo calificaría la gestión administrativa actual del mercado?

Tabla 9

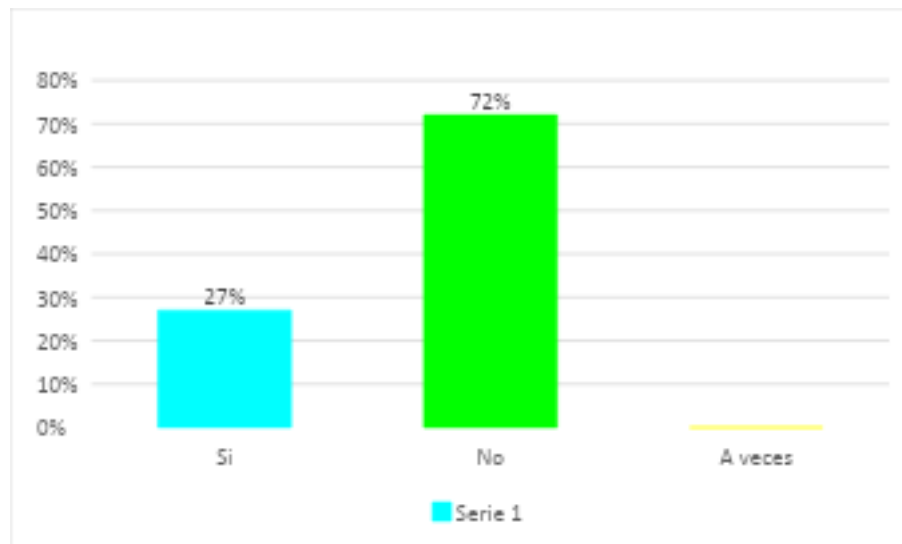
¿Conoce la gestión administrativa actual del mercado?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	15	27%
No	40	72%
A veces	0	0%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 9

¿Conoce la gestión administrativa actual del mercado?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 9 y figura N°9 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 72% no conocen la gestión administrativa actual del mercado.

10 ¿Considera que la administración ha mejorado en los últimos seis meses?

Tabla 10

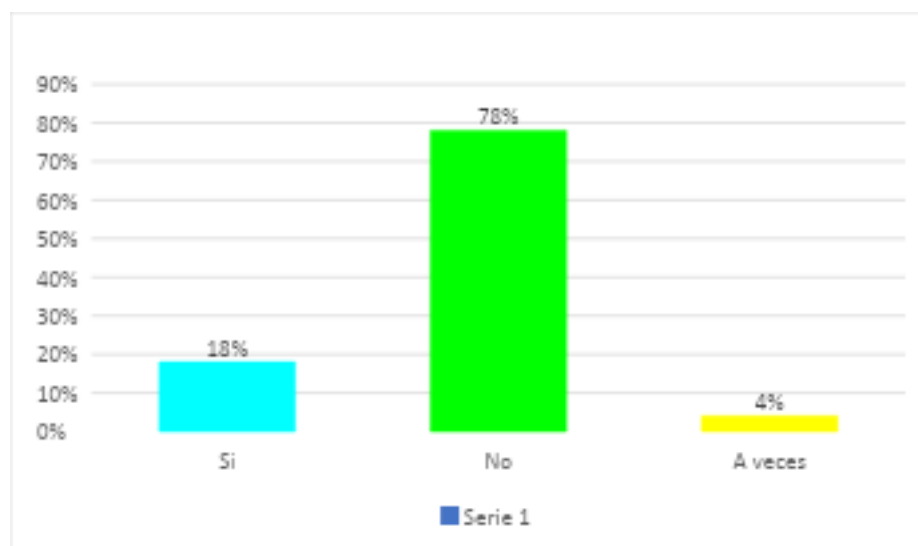
¿Considera que la administración ha mejorado en los últimos seis meses?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	10	18%
No	43	78%
A veces	2	4%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 10

¿Considera que la administración ha mejorado en los últimos seis meses?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 10 y figura N°10 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 78% manifiesta que no mejoro la administración del mercado de abastos en los seis últimos meses.

11. ¿Cree que la administración actual es transparente en sus decisiones?

Tabla 11

¿Cree que la administración actual es transparente en sus decisiones?

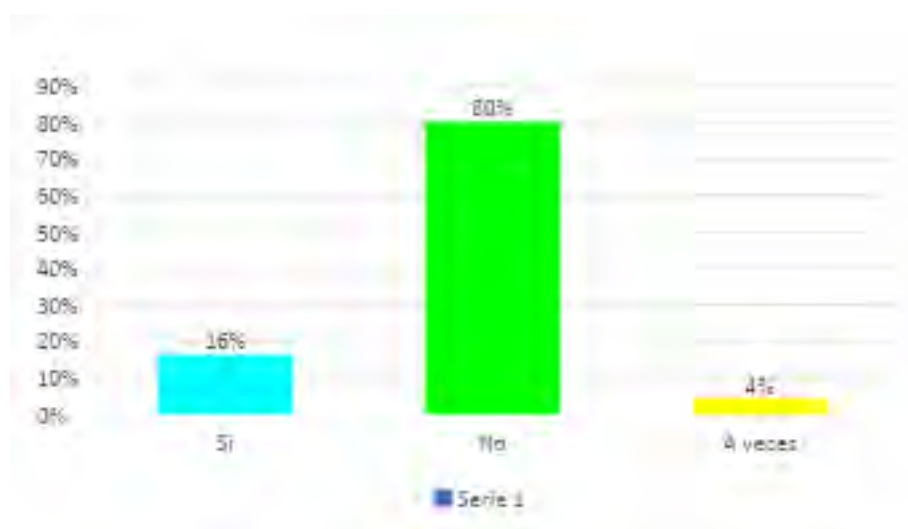
Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	9	16%
No	44	80%
A veces	2	4%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 11

¿Cree que la administración actual es transparente en sus decisiones?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 11 y figura N°11 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 80% manifiesta que no es transparente la administración actual en sus decisiones.

12. ¿Siente que la administración informa claramente sobre los ingresos y gastos del mercado?

Tabla 12

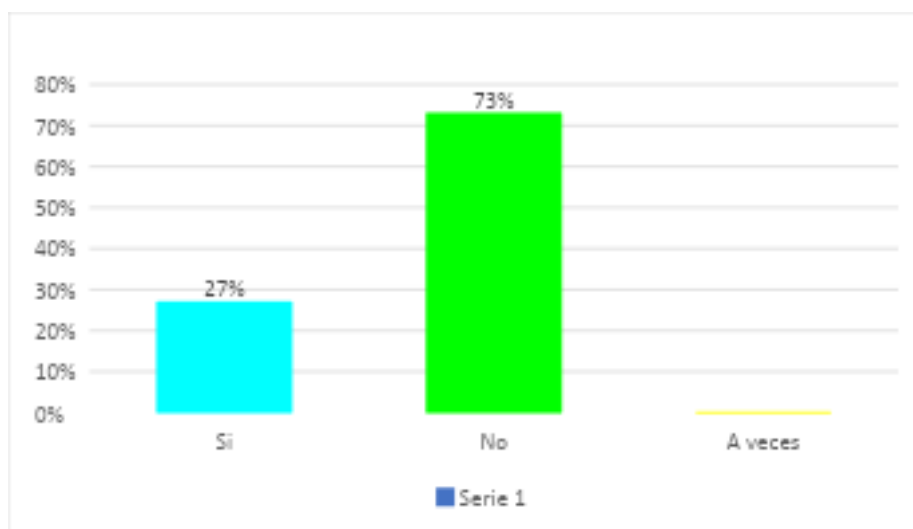
¿Siente que la administración informa claramente sobre los ingresos y gastos del mercado?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	15	27%
No	40	73%
A veces	0	0%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 12

¿Siente que la administración informa claramente sobre los ingresos y gastos del mercado?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 12 y figura N°12 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 73% manifiesta que no informa claramente la administración sobre los gastos e ingresos del mercado.

13. ¿Con qué frecuencia la administración informa sobre cambios o novedades en la gestión del mercado?

Tabla 13

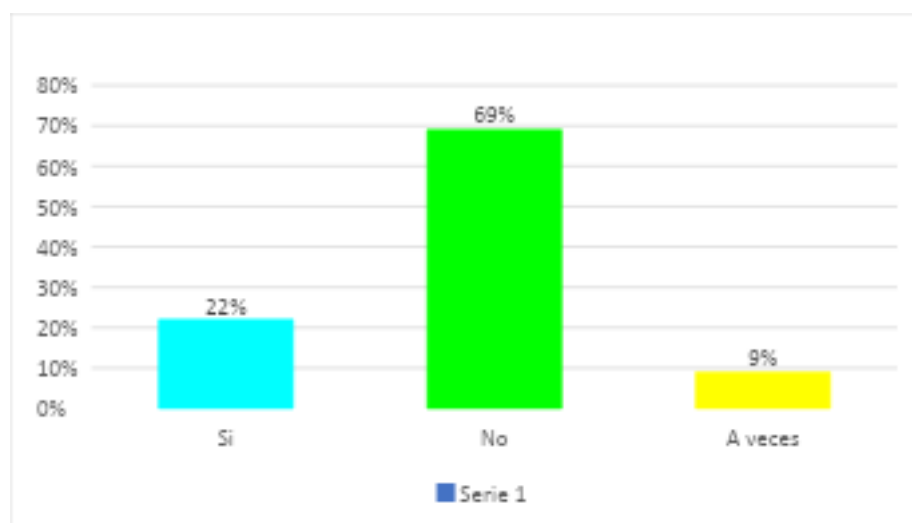
¿Con qué frecuencia la administración informa sobre cambios o novedades en la gestión del mercado?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	12	22%
No	38	69%
A veces	5	9%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 13

¿Con qué frecuencia la administración informa sobre cambios o novedades en la gestión del mercado?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 13 y figura N°13 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 69% manifiesta que no informa la administración sobre cambios o novedades en la gestión del mercado.

14. ¿La administración involucra a los comerciantes en la toma de decisiones importantes?

Tabla 14

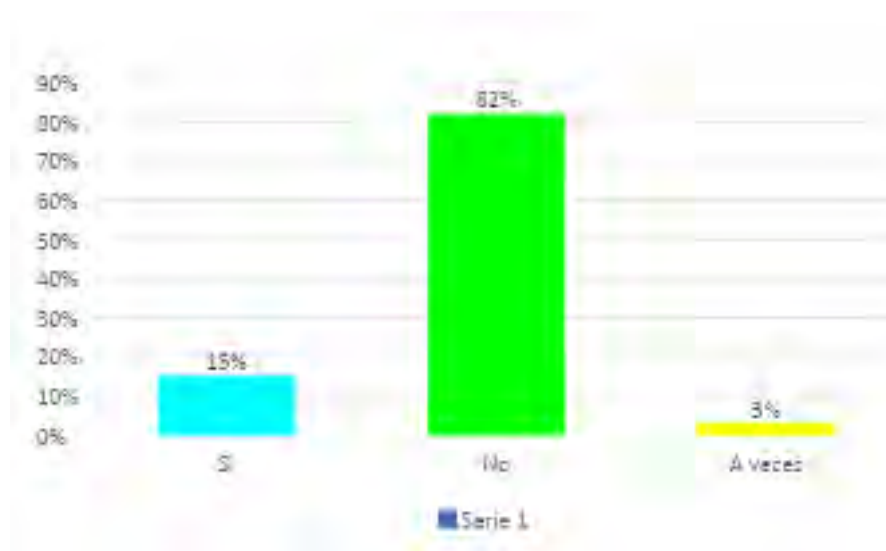
¿La administración involucra a los comerciantes en la toma de decisiones importantes?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	8	15%
No	45	82%
A veces	2	3%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 14

¿La administración involucra a los comerciantes en la toma de decisiones importantes?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 14 y figura N°14 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 82% manifiesta que no involucran a los comerciantes en la toma de decisiones importantes la administración.

15. ¿La administración responde rápidamente a los problemas o solicitudes de los comerciantes?

Tabla 15

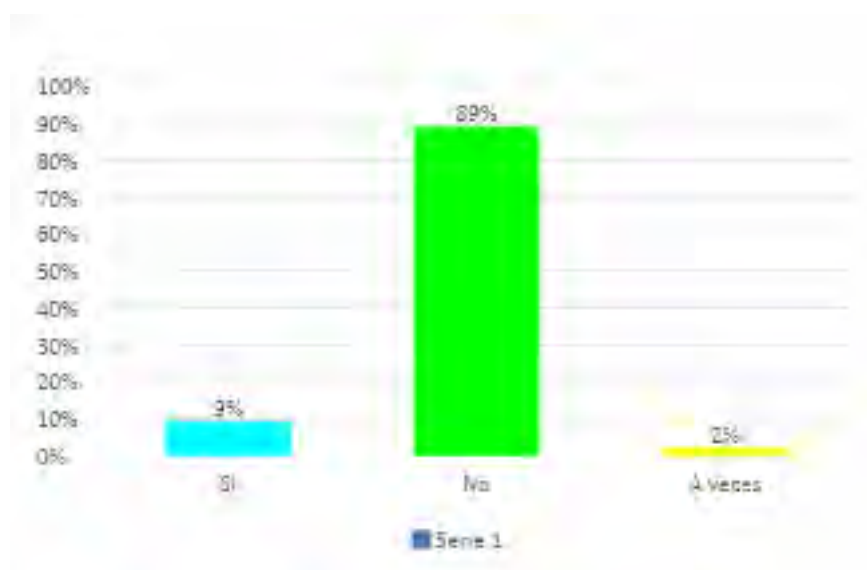
¿La administración responde rápidamente a los problemas o solicitudes de los comerciantes?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	5	9%
No	49	89%
A veces	1	2%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 15

¿La administración responde rápidamente a los problemas o solicitudes de los comerciantes?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 15 y figura N°15 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 89% manifiesta que no responde la administración rápidamente a los problemas o solicitudes de los comerciantes.

16. ¿Se siente satisfecho con la forma en que la administración resuelve los problemas del mercado?

Tabla 16

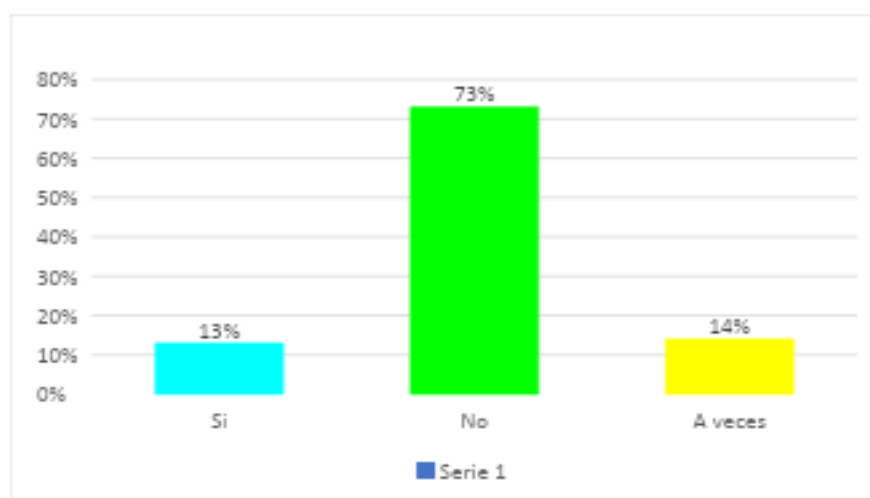
¿Se siente satisfecho con la forma en que la administración resuelve los problemas del mercado?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	7	13%
No	40	73%
A veces	8	14%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 16

¿Se siente satisfecho con la forma en que la administración resuelve los problemas del mercado?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 16 y figura N°16 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 73% manifiesta que no se siente satisfecho con la forma en que la administración resuelve los problemas del mercado

17. ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el orden del mercado?

Tabla 17

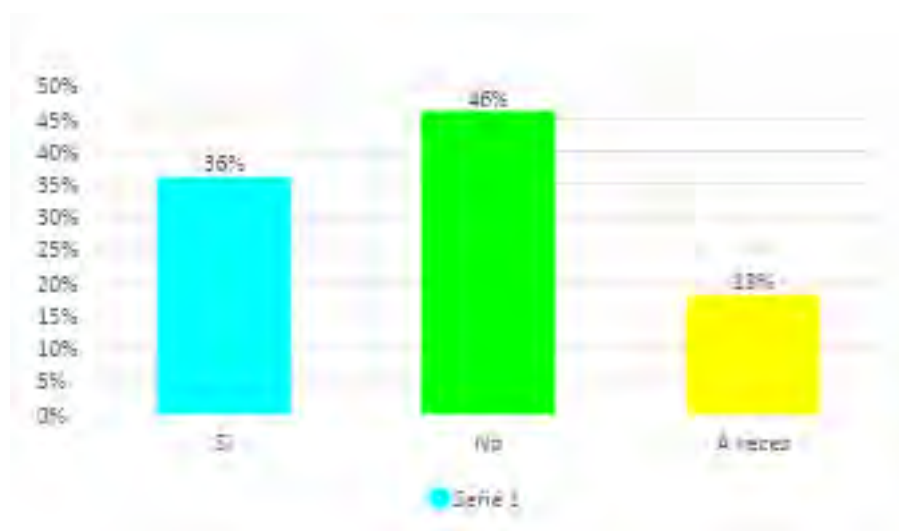
¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el orden del mercado?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	20	36%
No	25	46%
A veces	10	18%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 17

¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el orden del mercado?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 17 y figura N°17 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 46% manifiesta que no está satisfecho con la limpieza y el orden del mercado.

18. ¿Qué área considera que necesita mayor atención de la administración?

- a. Limpieza y orden
- b. Seguridad
- c. Mantenimiento de infraestructura
- d. Servicios (baños, iluminación, etc.)
- e. Capacitación para comerciantes

Tabla 18

¿Qué área considera que necesita mayor atención de la administración?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
a. Limpieza y orden	9	16%
b. Seguridad	8	15%
c. Mantenimiento de infraestructura	8	15%
d. Servicios (baños, iluminación, etc)	20	36%
e. Capacitación para comerciantes	10	18%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 18

¿Qué área considera que necesita mayor atención de la administración?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 18 y figura N°18 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 36% Manifiesta que es urgente los servicios (baños, iluminación), el 18% requiere capacitación para los comerciantes, el 16% de los encuestados solicitan limpieza y orden, el 15% de los encuestados solicitan seguridad, y el 15% requiere mantenimiento de infraestructura.

19. ¿Usted está de acuerdo que el centro de abastos (mercado San Pedro) cuente con sistemas integrado de gestión?

Tabla 19

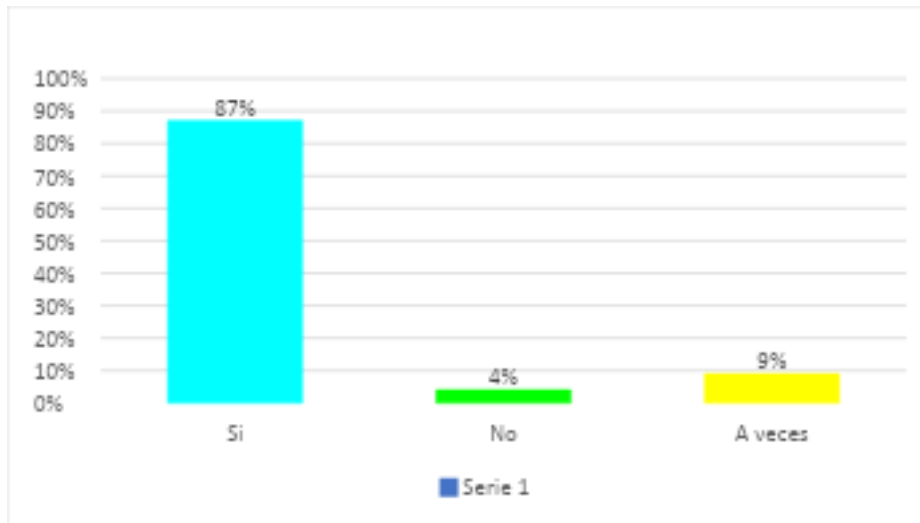
¿Está de acuerdo que el centro de abastos (mercado San Pedro) cuente con sistemas integrado de gestión?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Sí	48	87%
No	2	4%
A veces	5	9%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 19

¿Está de acuerdo que el centro de abastos (mercado San Pedro) cuente con sistemas integrado de gestión?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la tabla N° 19 y figura N°19 después de realizar la encuesta a las 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 87% si están de acuerdo que el mercado de san pedro cuente con sistemas integrado de gestión.

Final del formulario

5.2. CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General

La implementación de un Sistemas Integrados de Gestión mejora la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

APLICACIÓN DEL PROGRAMA ESTADÍSTICO IBM SPSS STATISTICS V. 25

De los resultados obtenidos en el trabajo de campo según las encuestas, a continuación, confrontamos la hipótesis utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics V.25:

Arribando a los siguientes resultados:

Tablas cruzadas

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Tabla 20

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Incidencia de los Sistemas Integrados de Gestión * En la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%

Tabla 21

*Tabla cruzada Incidencia de los Sistemas Integrados de Gestión *En la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco*

Tabla cruzada Incidencia de los Sistemas Integrados de Gestión *En la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco

			En la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco			
			Si	NO	A veces	Total
Incidencia de los Sistemas Integrados de Gestión	Si	Recuento	1	9	0	10
		% dentro de Incidencia de los Sistemas Integrados de Gestión	10,0%	90,0%	0,0%	100,0%
	NO	Recuento	0	40	0	40
		% dentro de Incidencia de los Sistemas Integrados de Gestión	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	A veces	Recuento	0	3	2	5
		% dentro de Incidencia de los Sistemas Integrados de Gestión	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
	Total	Recuento	1	52	2	55
		% dentro de Incidencia de los Sistemas Integrados de Gestión	1,8%	94,5%	3,6%	100,0%

Tabla 22
Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,279 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	13,873	4	,008
Asociación lineal por lineal	11,895	1	,001
N de casos válidos	55		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

Tabla 23*Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado*

Medidas simétricas		
	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,561	,000
N de casos válidos	55	

HIPÓTESIS GENERAL**Ha:** Hipótesis alterna**Ho:** Hipótesis Nula

Ha La implementación de un Sistemas Integrados de Gestión mejora la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

Ho: La implementación de un Sistemas Integrados de Gestión no mejora la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

$P = \text{Sig.} = 0.000 < 0.05 \Rightarrow$ se acepta Ha.

ANALISIS.

Del resultado obtenido $P = \text{Sig.} = 0.000 < 0.000$ se comprueba la hipótesis

Hipótesis Especifica 01

La implementación de un Sistema Integrado de Gestión mejora la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

APLICACIÓN DEL PROGRAMA ESTADÍSTICO IBM SPSS STATISTICS V. 25

De los resultados obtenidos en el trabajo de campo según las encuestas, a continuación, confrontamos la hipótesis utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics V.25:

Arribando a los siguientes resultados:

Tablas cruzadas

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Tabla 24

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado Hipótesis Especifica 01

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Implementación de un Sistema Integrado de Gestión * Mejora la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%

Tabla 25

*Tabla cruzada Implementación de un Sistema Integrado de Gestión *Mejora la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023*

			Mejora la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023		
			Si	No	Total
Implementación de un Sistema Integrado de Gestión	Si	Recuento	44 _a	0 _b	44
		% dentro de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión	100,0%	0,0%	100,0%
	No	Recuento	3 _a	8 _b	11
		% dentro de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión	27,3%	72,7%	100,0%
Total	Recuento		47	8	55
	% dentro de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión		85,5%	14,5%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Mejora la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023 categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Tabla 26

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,447 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	31,824	1	,000		
Razón de verosimilitud	32,731	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000

Asociación lineal por lineal 36,766 1 ,000

N de casos válidos 55

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,60.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 27

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,636			,000
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,825	,090	3,651	,000
N de casos válidos		55			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Hipótesis alterna

Ho: Hipótesis Nula

Ha La implementación de un Sistema Integrado de Gestión mejora la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

Ho: La implementación de un Sistema Integrado de Gestión NO mejora la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

P = Sig.=0.000 < 0.05 ➡ se acepta Ha.

ANÁLISIS.

Del resultado obtenido P = Sig.=0.000 < 0.000 se comprueba la hipótesis

Hipótesis Especifica 02

La implementación de un Sistema Integrado de Gestión mejora en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

APLICACIÓN DEL PROGRAMA ESTADÍSTICO IBM SPSS STATISTICS V. 25

De los resultados obtenidos en el trabajo de campo según las encuestas, a continuación, confrontamos la hipótesis utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics V.25:

Arribando a los siguientes resultados:

Tablas cruzadas

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Tabla 28

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado Hipótesis Especifica 02

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Implementación de un Sistema Integrado de Gestión * Mejora en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%

Tabla 28

*Tabla cruzada Implementación de un Sistema Integrado de Gestión *Mejora en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023*

			Mejora en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023		
			Si	No	Total
Implementación de un Sistema Integrado de Gestión	Si	Recuento	44 _a	0 _b	44
		% dentro de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión	100,0%	0,0%	100,0%
	No	Recuento	5 _a	6 _b	11
		% dentro de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión	45,5%	54,5%	100,0%
Total	Recuento		49	6	55
	% dentro de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión		89,1%	10,9%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Mejora en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023 categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Tabla 29

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,939 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	21,619	1	,000		
Razón de verosimilitud	22,749	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	26,449	1	,000		

N de casos válidos 55

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,20.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 30

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,573			,000
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,700	,109	2,928	,003
N de casos válidos		55			
a. No se presupone la hipótesis nula.					
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.					

HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Hipótesis alterna

Ho: Hipótesis Nula

Ha La implementación de un Sistema Integrado de Gestión mejora en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

Ho: La implementación de un Sistema Integrado de Gestión NO mejora en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

$P = \text{Sig.} = 0.000 < 0.05 \Rightarrow$ se acepta Ha.

ANALISIS.

Del resultado obtenido $P = \text{Sig.} = 0.000 < 0.000$ se comprueba la hipótesis

Hipótesis Especifica 03

La implementación de un Sistema Integrado de Gestión mejora en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

APLICACIÓN DEL PROGRAMA ESTADÍSTICO IBM SPSS STATISTICS V. 25

De los resultados obtenidos en el trabajo de campo según las encuestas, a continuación, confrontamos la hipótesis utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics V.25:

Arribando a los siguientes resultados:

Tablas cruzadas

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Tabla 31

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado Hipótesis Especifica 03

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Implementación de un Sistema Integrado de Gestión * Mejora en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%

Tabla 33

*Tabla cruzada Implementación de un Sistema Integrado de Gestión *Mejora en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023*

			Mejora en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023		
			Si	No	Total
Implementación de un Sistema Integrado de Gestión	Si	Recuento	44 _a	0 _b	44
		% dentro de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión	100,0%	0,0%	100,0%
	No	Recuento	7 _a	4 _b	11
		% dentro de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión	63,6%	36,4%	100,0%
	Total	Recuento	51	4	55
		% dentro de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión	92,7%	7,3%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Mejora en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023 categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Tabla 32

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,255 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	12,284	1	,000		
Razón de verosimilitud	14,249	1	,000		

Prueba exacta de Fisher				,001	,001
Asociación lineal por lineal	16,941	1	,000		
N de casos válidos	55				
a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,80.					
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2					

Tabla 33
Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,489			,000
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,560	,121	2,236	,025
N de casos válidos		55			
a. No se presupone la hipótesis nula.					
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.					

HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Hipótesis alterna

Ho: Hipótesis Nula

Ha La implementación de un Sistema Integrado de Gestión mejora en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

Ho: La implementación de un Sistema Integrado de Gestión NO mejora en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.

P = Sig.=0.000 < 0.05 ➡ se acepta Ha.

ANALISIS.

Del resultado obtenido P = Sig.=0.000 < 0.000 se comprueba la hipótesis

CONCLUSIONES

- 1.- Según las bases de toda la información recopilada en el presente trabajo de investigación se llegó a la conclusión de que “El sistema integrado de gestión mejora la administración de la calidad, el ambiente y los recursos humanos en el mercado de San Pedro del Cusco identificando con el coeficiente $P = \text{Sig.} = 0.000 < 0.05$, donde se comprueba la hipótesis general.
- 2.- Se cumplió con el objetivo de determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023, obteniendo los siguientes resultados, según la tabla N°19 y figura N°19 después de realizada la encuesta a los 18 integrantes del concejo directivo, 5 de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Cusco y 32 personas que expenden diferentes productos comerciales, de igual manera se tomó en cuenta las personas que hacen uso de los diferentes servicios de consumo, un 87% si están de acuerdo que el mercado de San Pedro del Cusco cuente con un Sistema Integrado de Gestión para la mejora de la administración en la calidad, el ambiente y los recursos humanos.
- 3.- Según la tabla N° 9 y figura N°9 después de realizar la encuesta a los 18 integrantes del concejo directivo, 5 de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Cusco y 32 personas que expenden diferentes productos comerciales, de igual manera se tomó en cuenta las personas que hacen uso de los diferentes servicios de consumo, el 72% manifiesta que no conoce la gestión administrativa actual del mercado influyendo en la calidad de sus productos y servicios, consideramos que con la implementación

de un sistema integrado de gestión se mejorará la administración de calidad en el mercado de San Pedro -Cusco.

- 4.- Según la tabla N° 17 y figura N°17 después de realizar la encuesta a los 18 integrantes del concejo directivo, 5 de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Cusco y 32 personas que expenden diferentes productos comerciales, de igual manera se tomó en cuenta las personas que hacen uso de los diferentes servicios de consumo, personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, el 46% manifiesta que no está satisfecho con la limpieza y el orden del mercado por lo que a través de la implementación de un Sistema Integrado de Gestión se mejoraran las políticas ambientales y se realizaran actividades que involucren la participación activa de los comerciantes, personal de servicio, personal administrativo y personal del concejo administrativo para la protección y conservación del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco.
5. Según la tabla N° 18 y figura N°18 después de realizar la encuesta a los 18 integrantes del concejo directivo, 5 de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Cusco y 32 personas que expenden diferentes productos comerciales, el 36% manifiesta que es urgente prestar mayor atención a los servicios (baños, iluminación), el 18% requiere capacitación para los comerciantes, el 16% de los encuestados solicitan limpieza y orden, el 15% de los encuestados solicitan mejorar la seguridad, y el 15% requiere mantenimiento de infraestructura, se observa la necesidad de implementar un Sistema Integrado de Gestión para la mejora en el cumplimiento de actividades de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco.

RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Provincial del Cusco que actualmente se encuentra a cargo del Mercado de San Pedro, que dicha entidad cuente con un sistema integrado de gestión, para la mejora continua de sus diferentes áreas las cuales son: administración de la Calidad, el Ambiente y los Recursos Humanos.
- 2.- Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Provincial del Cusco que debe realizar el seguimiento en la administración de la calidad de los productos del Mercado San Pedro, cumpliendo con los estándares de calidad y siguiendo las normativas correspondientes.
- 3.- Se recomienda a la Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad Provincial del Cusco que realicen un mejor manejo en el tratamiento de los residuos sólidos en el Mercado de San Pedro, la administración debe priorizar la limpieza y se deben reclasificar los residuos sólidos para evitar la contaminación de los productos, también se debe realizar fórums, seminarios para concientizar y sensibilizar tanto a los trabajadores y a los clientes.
- 4.- Se recomienda al área de Recursos Humanos del Mercado de San Pedro que debe realizar capacitaciones y evaluaciones continuas con las normas actuales y estándares de la administración de un mercado que involucra aspectos económicos, culturales, turísticos y sociales para que puedan tener un buen rendimiento y una buena atención del cliente.
- 5.- Se recomienda a la junta Directiva del Mercado de San Pedro, que debe concientizar a todo el personal que labora en el centro de abastos, para la mejora continua, con el manejo de sistemas integrado de gestión.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, D., & Acuña, G. (2022). *Sistema Integrado de gestión de seguridad y salud ocupacional como medidas de prevención de riesgos laborales en la empresa nacional de la coca S.A. Ciudad del Cusco periodo 2022*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Álvarez, H. (2000). *Fundamentos de Dirección estratégica*. Ediciones Eudecor.
- Álvaro, F., & Quispe, B. (2019). *El sistema integrado de administración financiera y la gestión presupuestaria en la universidad nacional San Antonio Abad del Cusco, Periodo 2017*. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación*. Episteme.
- Bifani, P. (2007). *Medio ambiente y desarrollo*. Editorial Universitaria.
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (1997). *Más allá del dilema de los métodos*. Universidad de los Andes.
- Briceño, C., & Romero, A. (2023). *Diagnóstico de oportunidades de manejo de residuos sólidos para la inclusión de la economía circular en el mercado de abastos de Huamachuco, 2023*. Universidad César Vallejo.
- Cavero, L. (2018). *Sistema integrado de administración financiera en la mejora de la integración contable de la unidad ejecutora 404 del Hospital San Juan de Dios, Pisco año 2018*. Universidad Alas Peruanas .
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill.
- Congreso de la República. (2005). *Ley 28611 Ley General del Ambiente*. Osinermin.
- Congreso de la República. (2006). *Ley 28806 Ley General de Inspecciones de Trabajo*. Diario Oficial El Peruano.
- Congreso de la República. (2011). *Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, Ley N° 29783*. Diario Oficial El Peruano.
- Daft, R. (2000). *Teoría y Diseño Organizacional*. Thomson Editores.
- Del Perú, C. (1993). *Constitución política del Perú*. . Edición del Congreso de la República.
- Deming, W. (1988). *Salida de la crisis*. MIT Press.
- Dueñas, A. (2013). *La entrevista clínica, un recurso para analizar los procesos cognitivos del aprendizaje del álgebra*. Actas del VII Congreso Iberoamericano de Educación Matemática CIBEM .
- Duque, D. (2017). Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente). *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(18), 115-130.

- Gorostiza, G., & Romero, E. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(4), 270-294.
- Guerra, R. (2007). Integrar los distintos sistemas de gestión es una necesidad del propio desarrollo. *Revista de Normalización*(2), 7-15.
- Guoyou, Q., Zang, S., Yin, H., & Chiming, T. (2013). Stakeholders' Influences on Corporate Green Innovation Strategy: A Case Study of Manufacturing Firms in China. *Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Ambiental*, 20(1), 1-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/csr.283>
- Harrington, H., & Mathers, D. (1997). *ISO 9000 and Beyond: From Compliance to Performance Improvement*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Hikichi, H., Tsuboya, T., Aida, J., Matsuyama, Y., & Kondo, K. (2017). Capital social y deterioro cognitivo tras un desastre natural: un experimento natural a partir del Gran Terremoto y Tsunami del Este de Japón de 2011. *The Lancet Planetary Health*, 1(3), 105-113.
- Hodge, A., Stewart, J., Robinson, D., Griffiths, B., & Fitter, A. (1998). *Proliferación radicular, fauna edáfica y captura de nitrógeno por las plantas en áreas ricas en nutrientes del suelo*. New Phytologist.
- Ishikawa, K. (2003). *¿Qué es el control total de calidad?*. Editorial Norma .
- ISO. (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad*. International Organization for Standardization.
- ISO. (2015). *Sistema de Gestión del Ambiente*. International Organization for Standardization.
- ISO. (2018). *Riesgos en los Sistemas Integrados de Gestión*. International Organization for Standardization.
- ISO. (2018). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. International Organization for Standardization.
- Juran, M. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. Ediciones Díaz de Santos.
- Labein, S. (1998). *La integración de la calidad, el medio ambiente y la seguridad en la gestión empresarial*. Ed. Fundación Tecnalia Research and Innovation.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>
- Ministerio del Ambiente. (2022). *Política Nacional del Ambiente*. Ministerio del Ambiente.
- Ministerio del Ambiente del Perú. (2020). *Resolución Ministerial N.° 102-2020-MINAM*. Plataforma del Estado Peruano.
- Naciones Unidas. (1972). *Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano*. Naciones Unidas.

- NQA. (s.f.). *Anexo SL*. NQA: <https://www.nqa.com>
- ONU. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.
- Orozco, J. (2011). *Importancia del sistema integrado de administración financiera SIAF -SAG, en el proceso administrativo de la municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos*. Universidad Rafael Landívar.
- Ponce, M., & Pasco, M. (2015). *Guía de investigación en Gestión*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Porter, M. (1980). *Competitive Strategy*. Free Press.
- Quintano, D. (2022). *Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta*. Universidad Peruana de Ciencias e Informática.
- Saizarbitoria, I., Guillaumie, L., Boiral, O., & Tayo, C. (2017). Adopción y resultados de la norma ISO 14001: una revisión sistemática. *Revista Internacional de Reseñas de Gestión*, 20(2), 411-432. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/ijmr.12139>
- Simón, H. (1961). *Comportamiento administrativo: un estudio de los procesos de toma de decisiones en la organización administrativa*. Macmillan.
- SINA. (2002). *Política Nacional de Educación Ambiental*. Ministerio del Medio Ambiente.
- SUNAFIL. (2011). *Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el trabajo*. Plataforma del Estado Peruano.
- Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.
- UNESCO. (1975). *La Carta de Belgrado*.
- UNESCO. (1976). *Conferencia Internacional de Nairobi*. Programa Internacional de Educación Ambiental.
- Zendesk. (01 de 2024). *Zendesk. ¿Qué es ITIL y para qué sirve? Análisis detallado*: <https://www.zendesk.com.mx/blog/itil-que-es-para-que-sirve/>

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD, AMBIENTE Y RECURSOS HUMANOS EN EL MERCADO DE SAN PEDRO DEL CUSCO, PERÍODO 2023”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA
GENERAL GENERAL ¿De qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023? PROBLEMAS ESPECÍFICOS a. ¿De qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejorara en la administración de la Calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023? b. ¿De qué manera los Sistemas Integrados de	OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023. ESPECÍFICOS a. Determinar de que manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran en la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023 b. Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del	HIPOTESIS GENERAL La implementación de un Sistemas Integrados de Gestión mejora la administración de la calidad, ambiente y recursos humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023. ESPECÍFICOS a. La implementación de un Sistema Integrado de Gestión mejora la administración de la calidad en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023. b. La implementación de un Sistema Integrado de Gestión mejora en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023. c. La implementación de un Sistema Integrado de	Variables Independiente Sistemas Integrados de Gestión Variable Dependiente Mejora de la administración en el mercado de San Pedro	La población está compuesta por 18 integrantes del concejo directivo, 5 de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Cusco y 32 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, de igual manera se tomó en cuenta las personas que hacen uso de los diferentes servicios de consumo. MUESTRA La muestra será no probabilística, se tomará el total de la población siendo 18 integrantes del concejo directivo, 5 de la Gerencia	METODOS DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo NIVEL DE INVESTIGACIÓN • Aplicado TECNICAS DE INVESTIGACIÓN • Entrevista • Encuesta INSTRUMENTOS • Fichas bibliográficas • Guías de entrevista. • Cuestionarios PROCESAMIENTO DE DATOS • Microsoft Office Word. • Microsoft Office Excel. • IBM SPSS Statistitics 21

Gestión mejorara en la administración del Ambiente en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023? c. ¿De qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejorara en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023?	Cusco, periodo 2023. c. Determinar de qué manera los Sistemas Integrados de Gestión mejoran en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.	Gestión mejora en la administración de los Recursos Humanos en el Mercado de San Pedro del Cusco, periodo 2023.		de Administración de la Municipalidad Provincial de Cusco y 32 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal, de igual manera se tomó en cuenta las personas que hacen uso de los diferentes servicios de consumo.	
---	--	--	--	--	--

ANEXO N°2 MATRIZ OPERACIONAL

[illegible]

ANEXO N° 03

ENCUESTA N° 01

Instrucciones:

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD, AMBIENTE Y RECURSOS HUMANOS EN EL MERCADO DE SAN PEDRO DEL CUSCO, PERÍODO 2023”**; al respecto, se les pide a los 18 integrantes del concejo directivo, 5 de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Cusco y 55 personas que expenden diferentes productos comerciales tanto de consumo y de protección personal que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación.

DATOS GENERALES:

a) Edad: años

b) Sexo:

Masculino

Femenino

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

a) Primaria

b) Secundaria Incompleta

c) Secundaria Completa

d) Superior Incompleto

e) Superior Completo

1. ¿Usted como vendedora actualmente utiliza algún sistema digital para registrar las ventas o gestionar su negocio?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

2. ¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales (como aplicaciones de contabilidad o inventario) para su negocio?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

3. ¿Cuáles son las principales áreas que le gustaría mejorar en la gestión de su negocio? (Inventarios, ventas, y emisión de comprobantes de pago)?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

4. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta en la gestión diaria de su negocio? (falta de tiempo, dificultad para llevar control de ventas y organización de productos)

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

5. ¿Ha oído hablar de algún sistema integrado de gestión?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

6. ¿Estaría interesado en usar un sistema integrado de gestión para facilitar la administración de su negocio?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

7. ¿Estaría dispuesto a pagar una cuota mensual o anual por un sistema integrado de gestión que mejorara sus procesos?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

8. ¿Usted conoce a que se refiere el concepto de sistemas integrado de gestión?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

9. ¿Cómo calificaría la gestión administrativa actual del mercado?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

10. ¿Considera que la administración ha mejorado en los últimos seis meses?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

11. ¿Cree que la administración actual es transparente en sus decisiones?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

12. ¿Siente que la administración informa claramente sobre los ingresos y gastos del mercado?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

13. ¿Con qué frecuencia la administración informa sobre cambios o novedades en la gestión del mercado?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

14. ¿La administración involucra a los comerciantes en la toma de decisiones importantes?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

15. ¿La administración responde rápidamente a los problemas o solicitudes de los comerciantes?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

16. ¿Se siente satisfecho con la forma en que la administración resuelve los problemas del mercado?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:
.....
.....

17. ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el orden del mercado?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:
.....
.....

18. ¿Qué área considera que necesita mayor atención de la administración?

1. Limpieza y orden
2. Seguridad
3. Mantenimiento de infraestructura
4. Servicios (baños, iluminación, etc.)
5. Capacitación para comerciantes

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:
.....
.....

19. ¿Usted está de acuerdo que el centro de abastos (mercado San Pedro) cuente con sistemas integrado de gestión?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

ANEXO No 04

MATRIZ DE VALIDACIÓN

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS MEDIANTE CRITERIO DE EXPERTOS EN LA ESPECIALIDAD.

G U I A:

El presente documento, tiene por finalidad el de recabar la información útil de personas experto y especializadas en el tema de la investigación. La validez y la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se componen de (9) ítems según prelación y con la respectiva escala de estimación que a continuación se indica:

- Indica una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
- Representa una absolución escasa de la interrogante.
- Significa la absolución de los ítems en términos intermedios.
- Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
- Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecie que el ítem es absoluto por el trabajo de investigación de una manera totalmente suficiente.

Marque con una X en la escala que se consigna a la derecha de cada ítem según la opción que le corresponde el instrumento de investigación.

		Escala de validación				
1	¿Considera Ud. que los ítems de los instrumentos de recolección de datos miden lo que pretende medir?					
2	¿Considera Ud. que la cantidad de ítems formulados en esta versión es suficiente para tener una comprensión del tema en estudio?					
3	¿Considera Ud. que los ítems consignados en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?					
4	¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento se orienta a los objetivos planteados?					
5	¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares obtendríamos datos también similares?					
6	¿Considera Ud. que los conceptos y/o términos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las hipótesis y variables de estudio?					
7	¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?					
8	¿Considera Ud. ¿Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					

9	¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?					
---	--	--	--	--	--	--

10.- ¿A su criterio qué aspectos se tiene que modificar o qué ítems se tendrían que incrementarse o disminuir, para mejorar el instrumento de recolección de datos?

.....

.....

.....