



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

“MODELO GEMSES Y LA EXCELENCIA DE GESTIÓN EN LA
EMPRESA CIIDEG, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración de Empresas

Presentado por:

Marilyn Chavez Vega (0000-0001-6271-2087)

Luzmila Pangalima Paz (0000-0002-6957-3718)

Asesor:

Erwin Harold Terrones Pérez (0000-0003-0778-0217)

Lima - Perú

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 20 de agosto de 2021 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Miembro 1	ÁNGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Miembro 2	JULIO CÉSAR POBLETE BENITES

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“EL MODELO GEMSES Y LA EXCELENCIA DE GESTIÓN EN LA EMPRESA CIIDEG, 2021”

Presentado por el(la) bachiller:

MARILYN CHÁVEZ VEGA
LUZMILA PANGALIMA PAZ

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

ERWIN HAROLD TERRONES PÉREZ

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	MARILYN CHÁVEZ VEGA		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	LUZMILA PANGALIMA PAZ		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Presidente(a) del Jurado



ERWIN HAROLD TERRONES PÉREZ
Asesor(a)



ANGELA VERONICA DIAZ NOEL
Miembro 1



JULIO CÉSAR POBLETE BENITES
Miembro 2

Modelo GEMSES y la Excelencia de Gestión en la empresa CIIDEG. Lima, 2021

Marilyn Chavez Vega ¹, Luzmila Pangalima Paz ¹, Harold E. Terrones Pérez ^{2*}

RESUMEN

El objetivo general del estudio fue conocer si existe relación significativa entre el modelo de gestión moderna de servicios (GEMSES) y la excelencia del Centro de Investigación, Innovación, Desarrollo y Gestión (CIIDEG) en los niveles de gestión estratégico, táctico y operativo en la organización. Por este motivo se ha desarrollado una investigación no experimental. Se utilizó un instrumento autoadministrado contentivo de 22 preguntas, el cual fue validado a través del coeficiente de Alpha de Crombach y aplicado a 20 empleados del centro de investigación. Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r_s=,758$), se determinó una correlación positiva alta entre ambas variables, con un nivel de significancia $p=,005$. Los resultados obtenidos permiten ratificar la calidad del modelo GEMSES, ya que responde de forma satisfactoria a las demandas organizaciones en cuanto a la gestión moderna.

Palabras claves: excelencia de gestión, modelo, GEMSES

ABSTRACT

The general objective of the study was to determine whether there is a significant relationship between the modern management model of services (GEMSES) and the excellence of the Center for Research, Innovation, Development and Management (CIIDEG) at the strategic, tactical and operational management levels in the organization. For this purpose, a non-experimental research was carried out. A self-administered instrument containing 22 questions was used, which was validated through the Crombach's Alpha coefficient and applied to 20 employees of the research center. Through Spearman's Rho correlation coefficient ($r_s=.758$), a high positive correlation was determined between both variables, with a significance level of $p=.005$. The results obtained confirm the quality of the GEMSES model, since it responds satisfactorily to the demands of modern management organizations.

Keywords: management excellence, model, GEMSES

¹ Administración de Empresas, 100033424@cientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

² Administración de Empresas, 100033424@cientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

* Corresponding Author: eterrones@cientifica.edu.pe