

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CALIDAD EN LAS EMPRESAS
AGROEXPORTADORAS DE UVA RED GLOBE DE LA PROVINCIA DE ICA HACIA
CHINA 2022-2023**



**Héctor William Carlos Cruces
Enrique Mendoza Caballero
Jhon Alex Romero Lovera
Hans Ciovanni Quispe Arcos**

EDITORIAL

CICI

**CENTRO DE INVESTIGACIONES
Y CAPACITACIONES
INTERDISCIPLINARES**

ISBN 978-628-96479-7-6

Autor Principal y Compilador

Héctor William Carlos Cruces

*Universidad Nacional San Luis Gonzaga
de Ica*

hector.carlos@unica.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-6590-5562>

Enrique Mendoza Caballero

*Universidad Nacional San Luis Gonzaga
de Ica*

enrique.mendoza@unica.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-0606-821X>

Jhon Alex Romero Lovera

*Universidad Nacional San Luis Gonzaga
de Ica*

jhon.romero@unica.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-7252-7173>

Hans Giovanni Quispe Arcos

*Universidad Nacional San Luis Gonzaga
de Ica*

hans.quispe@unica.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-7002-5479>

CICI | **CENTRO DE INVESTIGACIONES Y CAPACITACIONES INTERDISCIPLINARES**

Alain Fitzgerald Castro Alfaro: Editor
2024 – Gestión del conocimiento y calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023
Primer Volumen

Autor: Héctor William Carlos Cruces, Enrique Mendoza Caballero, Jhon Alex Romero Lovera, Hans Giovanni Quispe Arcos.

ISBN Versión Digital: 978-628-96479-7-6

Editorial Centro de Investigaciones y Capacitaciones Interdisciplinarias SAS – CICI

Coordinadora: Nora González Pérez –Cartagena –Colombia
Portada y diagramación: Luis Fernando Solar Vega
Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales
Cartagena –Colombia, Octubre de 2024

***GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y
CALIDAD EN LAS EMPRESAS
AGROEXPORTADORAS DE UVA RED
GLOBE DE LA PROVINCIA DE ICA HACIA
CHINA 2022-2023***

Héctor William Carlos Cruces

Enrique Mendoza Caballero

Jhon Alex Romero Lovera

Hans Giovanni Quispe Arcos

Colombia

Latinoamérica

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	10
2. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA	12
2.1. Problema	12
2.2. Importancia	13
2.3. Objetivos de la investigación.....	13
2.4 Hipotesis.....	14
3. MARCO TEORICO.....	16
3.1. Estudios previos	16
3.2. Bese teórica	19
3.3. Definición de términos	23
4. METODOLOGÍA	26
4.1. Tipo de investigación	26
4.2. Método de investigación	26
4.3. Diseño de investigación	26
4.4. Población y muestra	26
4.5. Variables y operacionalización.....	27
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
4.7. Técnica del procesamiento y análisis de datos	31
5. RESULTADOS	33
5.1. Discusión	33
5.2. Conclusiones.....	63
5.3. Recomendaciones.....	64
5.4. Referencias bibliográficas	64
5.5. Anexos.....	67

RESUMEN

Este estudio adquiere como fin estimar la conexión de la gestión del conocimiento con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

La indagación se enfocó en el tipo compuesto por lo básico, su nivel se constituyó por el descriptivo-transversal-correlacional y su diseño se adecuo con el no experimental, además se determinó una muestra conformada por 47 gerentes elegidos de manera aleatoria, de las agroexportadoras.

Según el dato obtenido se logra resolver que, con respecto al objetivo general de la investigación, el 57% de los encuestados considera que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad de las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

Referente a la primera finalidad específica se resuelve que el 61% de los encuestados considera que la adquisición de información se relaciona favorablemente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

Respecto al segundo objetivo específico se establece que, el 51% de los encuestados manifiesta que el trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

Respecto al tercer objetivo específico se establece que, el 53% de los encuestados considera que el empowerment se relaciona significativamente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

Palabras claves: Gestión, conocimiento, calidad.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the relationship between knowledge management and quality in red globe grape agro-export companies from the province of Ica to China 2022-2023.

The inquiry was of a basic type, its level was made up of the descriptive-correlational-transversal and its design was made up of the non-experimental one, likewise a sample made up of 47 randomly chosen managers of the agro-exporters was determined.

According to the information acquired, it can be resolved that, with respect to the general objective of the research, 57% of those surveyed consider that there is a significant relationship between knowledge management and the quality of agro-export companies of red globe grapes from the province of Ica to China 2022-2023.

Regarding the first specific purpose, it is resolved that 61% of those surveyed consider that the acquisition of information is favorably related to quality in agro-export companies of red globe grapes from the province of Ica to China 2022-2023.

Regarding the second specific objective, it is established that 51% of the respondents state that teamwork is related to quality in agro-export companies of red globe grapes from the province of Ica to China 2022-2023.

Regarding the third specific objective, it is established that 53% of those surveyed consider that empowerment is significantly related to quality in red globe grape agro-export companies from the province of Ica to China 2022-2023.

Keywords: Management, knowledge, quality.

Capítulo I

INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios la cultura humana en sus diferentes etapas figura la administración sobre lo cognitivo, sin embargo su base en la globalización de la economía , se apertura el desarrollo de la tecnología y comunicaciones , existiendo una relación estrecha entre la base social del conocimiento , se considera imperante el potencial la gestión eficaz del conocimiento , toda vez que después del desarrollo industrial , tecnológico en la actualidad prevalece la economía del entendimiento, en una lista del saber (Cegarra Navarro & Martínez Martínez, 2017) definen la figura la administración sobre lo cognitivo como el componente esencial de sus compañías que determinan innovar y modificar nuevos paradigmas como capital intelectual relevante para el movimiento de las empresas (p.19)

En ese sentido (García Capcha, 2018) considera que en las empresas de Latinoamérica como las peruanas se ha incorporado el concepto de gestión de conocimiento como elemento importante para una adecuada gestión pública, revelándose la dificultad en que no existe un funcionamiento establecido en la disposición del instrumento como normas donde las entidades públicas asuman la gestión del conocimiento en su gestión interna como elemento esencial del desarrollo de la empresa (pp.82,83). Deduciendo que la mayoría de empresas dan prioridad a otros aspectos y no al capital humano no captan la idea de darle la prioridad a los recursos humanos, no forjan una cultura de organización que acepte los nuevos paradigmas en beneficio de la empresa agroexportadora, en ese sentido la meta sobre la pesquisa viene ser analizar la conexión de la administración sobre lo cognitivo con su calidad sobre las empresas agroexportadoras de uva red globe, brindando los aportes que se hallaran para optimizar y contar con los trabajadores de una formación adecuada y así asegurar los recursos humanos aptos en el progreso de sus actividades programadas en la ejecución de las metas empresariales.

Capítulo II

EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

2. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

2.1. Problema

Formulación del Problema

Problema General:

¿En qué medida se relaciona la gestión del conocimiento con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023?

Problemas Específicos:

1. ¿Cómo la adquisición de información se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023?

2. ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023?

3. ¿En qué medida el empowerment se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023?

Delimitación del Problema

- Delimitación geográfica. - La investigación se realizó en la ciudad de Ica.
- Delimitación temporal. - El trabajo tuvo como tiempo de estudio los años 2022-2023
- Delimitación social. - Los resultados benefician directamente a las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica.
- Delimitación conceptual. - Comprende el entendimiento de la gestión del conocimiento; con el fin de brindar herramientas necesarias para una correcta toma de decisiones.

Justificación de la investigación

-Justificación práctica: En la práctica va a coadyubar que las empresas agroexportadoras adquieran la información necesaria de los sistemas de gestión de conocimientos y sirvan para mejorar la calidad del producto practicando las buenas prácticas agrícolas que va a asegurar el ingreso a diversos mercados protegiendo la salud, ambiente.

-Justificación metodológica: Es importante el estudio de manera fáctica por el paradigma positivista, enfoque del método, y majar las técnicas e instrumentos necesarios para el análisis descriptivo e inferencial, se obtendrán resultados relevantes para estudios futuros relacionados al tema.

2.2. Importancia

Es de vital importancia el estudio, toda vez que en la actualidad no existe empresa en el mundo que no realiza estudio de mercado para obtener información, que va a permitir coadyubar en el mejoramiento y posicionamiento del mercado en la exportación de diferentes productos como el de las uvas, en ese contexto la significación de manejar esquemas de administración en la cognición y la característica, también se perfeccionara su productividad y competitividad.

2.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Analizar la relación de la gestión del conocimiento con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

Objetivos Específicos:

1. Deducir como la adquisición de información se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023
2. Determinar el trabajo en equipo y su relación con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

3. Concebir la relación del empowerment con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

2.4 Hipotesis

Hipótesis general:

La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad de las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

Hipótesis específicas

1. La adquisición de información se relaciona favorablemente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

2. El trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

3. El empowerment se relaciona significativamente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

Capítulo III

MARCO TEORICO

-

3. MARCO TEORICO

3.1. Estudios previos

Antecedentes internacionales

1. (Quintero Quintero, Garzón Castrillón, & Sotelo Barrios, 2021) la revisión se propuso realizar un alcance bibliométrico sobre los trabajos vinculados a la información directiva en universidades de todo el mundo y en Colombia, empleando los conjuntos de fuentes de información Scopus y WOS, entre 2000 y septiembre de 2021, utilizando un enfoque descriptivo, mixto y narrativo, observando que las búsquedas de información directiva son extremadamente limitadas.
2. (González Millán, Rodríguez Díaz, & González Millán, 2019) en su estudio formulo estimar la conexión en los factores establecidos, haciendo uso del tipo descriptivo-explicativo, con una muestra de 31 gerentes, hallando que la gran mayoría de organizaciones consideran factores motivacionales y de soporte organizacional permitiendo el uso e innovación del conocimiento, necesitando el fortalecimiento del capital relacional con sus pares empresariales y académicos , logrando internalizar el conocimiento exógeno y exteriorizando el conocimiento endógeno.
3. (Arboleda Guerrero & Chamba Rueda, 2018) señaló como objetivo analizar la gestión de la calidad, gestión del conocimiento e innovación de las Pymes de Machala, hizo uso de un estudio exploratorio, descriptivo, muestra de 191 Pymes, haciendo uso del cuestionario, indicando crear ventajas competitivas, con valor agregado, optimizando sus procesos, con la finalidad de lograr el desarrollo, crecimiento y sostenibilidad de las Pymes.
4. (García Arzate, 2019) el objetivo fue seleccionar e implementar un modelo de gestión de conocimiento, para obtener una metodología estandarizada de administración de proyectos y evaluar el impacto que tiene sobre la eficiencia de los proyectos en Robuspack, uso un enfoque cuantitativo y análisis comparativo hallando que el modelo de gestión de conocimiento tiene un impacto positivo en la

eficiencia de proyectos, al revelar un aumento en la eficiencia general del supuesto de gastos y ejecución de los proyectos.

5. (Torres Rodriguez, Lamenta Pistillo, & Hamidian Fernández, 2018) en el artículo expusieron como finalidad evidenciar la forma de gestión de conocimiento dentro del clima organizacional haciendo uso de un enfoque interpretativo, método hermenéutico, manejando la técnica del análisis documental concluyendo que los directivos innovadores deben revelar y analizar dentro del clima organizacional toda creación del conocimiento y se aprovechados al máximo los mismos que brindaran los caminos para lograr los objetivos de la empresa.
6. (Benavides Reina & Pedraza Nájjar, 2018) el articulo estima la incursión de la gestión del conocimiento como ventaja competitiva que asegure la subsistencia organizacional en un entorno interno y externo cambiante, haciendo uso del análisis documental y ficha de contenido, hallando la importancia y acogida de la Pymes y en sectores específicos de la economía determinar las dimensiones que se acentúa la gestión del conocimiento. Revelando un 18,5% de los artículos consultados refieren en cuanto a las pymes la gestión el conocimiento, siendo difícil identificar sistemas formales de gestión del conocimiento que conecte todos los impulsos como reconfortar mecanismos de competencia, producción e innovación.
7. (Benavides Reina & Pedraza Nájjar, 2018) plantearon como objetivo analizar la relación entre información los ejecutivos y prueba reconocible de las ocasiones de mejorar en PYMES comerciales modernas en la división del Atlántico, utiliza una base cuantitativo, el no experimental-descriptivo-transversal, muestra de 39 responsables, manejando la técnica de la encuesta, observando que la información las técnicas del directorio están constituidas sin apuntalamientos hipotéticos del funcionamiento jerárquico del aprendizaje, Capital Intelectual y TIC, concluyendo en su articulación, apoyo con la originalidad, así mismo un 26% de los artículos revisados se refieren a la innovación y un 11,1% a la tecnología , destacando la disponibilidad, sistematización y comunicación de la administración en el eje central | administración de la cognición en la compañía.

Antecedentes Nacionales

1. (Gonzales Chaname, 2022) El propósito fue promover un planteamiento de información para que los ejecutivos pretendan aumentar los negocios en la organización Centro Cerámico Las Flores S.A.C. Chiclayo, 2019.
2. El enfoque se adecua con lo cuantitativo, tipo constituido por la aplicada, empleando un tipo formado por el descriptivo-correlativo y su diseño conformado por el no experimental-transversal, muestra de 60 participantes, instrumento se conecta con el cuestionario, planificando una información que los ejecutivos planean coordinadamente para incrementar los tratos en las organizaciones, averiguando técnicas de administración que permitan contar con datos significativos situados a la satisfacción de los objetivos empresariales para beneficiar finalmente a los usuarios.
3. (Venturo Lopez & Oscanoa Astuhuaman, 2021) Formuló el progreso sobre sus elementos teóricos en la administración, estudio descriptivo utilizando el Mendeley para el análisis de contenido bibliográfico, hallando que la gestión de conocimientos coadyuba a desarrollar mejores estrategias, conocimiento interno, como técnicas para el desarrollo de nuevos conocimientos externos. Permitiendo la innovación.
4. (Vega Polo, 2018) señaló como objetivo analizar la relación que existe entre la administración de la cognición como su progreso sobre las MIPYMES exportadoras de calzado, Trujillo-2017, esgrimió el diseño adecuado por el no experimental, cohorte correlacional-transversal, muestra de 120 trabajadores, aplico la guía estructurada y cuestionario, hallando que la gestión de conocimiento tiene un nivel medio(79,2%), y alto en un (20,8%), a diferencia del creciente empresarial tiene el grado medio de (91,7%) como un elevado del (8,3%) concluyendo que hay conexión favorable en la administración de la cognición como el crecimiento empresarial (Rho de Spearman=0,871)
5. (García Capcha, 2018) El estudio tuvo como finalidad comprender lo que se entiende en sus estrategias de la administración en la cognición sobre la dirección

estatal, aplicando un estudio de caso se examina la administración de la cognición en el contexto destinado a optimizar su gestión en las instituciones públicas peruanas, sin embargo, no se cumplen los protocolos y disponibilidad de herramientas adecuadas para introducir la administración de la cognición sobre el ejercicio diario en las instituciones estatales.

6. (Quiroz Chiang, 2017) formuló el fin de la conexión en los factores mencionadas, aplicando un diseño adecuado con el correlacional-no experimental-transversal, muestra de 86 gerentes, utilizando como instrumento el cuestionario, evidenciando que los modos de administración en la calidad se conectan en su administración en la cognición.
7. Los datos recogidos muestran, en particular, que los ensayos de administración de la calidad guardan conexión con la información de los ejecutivos, con una $Rho=0.818^{**}$

(Pedrera Ramirez 2021); formuló como objetivo determinar si la educación financiera se relaciona con el alto nivel de endeudamiento de los socios en la Cooperativa de Vivienda "Juan Eulogio Paz y Miño", 2020, realizó un análisis no experimental, enfoque cuantitativo, transversal, muestra de 273 participantes, como instrumento manejo el cuestionario concluyendo que la educación financiera no se relaciona positivamente con el alto nivel de endeudamiento de los colaboradores del estudio, mostrando un p -valor=0.873 mayor al nivel de significancia 0.05, en ese sentido no se rechaza la hipótesis nula, obteniendo un $\rho=0.014$ demostrando no hay correlación.

Antecedentes Locales

Después de una exhaustiva búsqueda, se llegó a la conclusión que no se ha encontrado antecedentes locales.

3.2. Bese teórica

a. El conocimiento

La expresión procede del latín, colligere y gnosis. Colligere quiere decir agarrar, manejar, manipular o coger, introducirse en algo y gnosis implica las características y

proporciones propias de cada objeto, saber lo que un objeto es y lo que no es. Información quiere decir pues adecuar las características y condiciones propias de las cosas, comprender lo que es o no es. Poseer sabiduría, o al menos, juicio a través del cual se ve y se plantea la distinción que hay entre las distintas porciones de las cosas.

La información son datos estimados, lo que sugiere datos expuestos a un curso de juicio o, más todo, son datos conectados. También podemos caracterizarla como un conjunto de datos relativos a una circunstancia concreta, encuentros, criterios y experiencia, lo que permite consolidar nuevos encuentros y datos y resulta útil a la hora de llevar a cabo una actividad.

La información no es un conjunto de datos. Mientras que los datos proporcionan las conexiones importantes para comprender la información, la integración de la información permite saber si ésta evoluciona o no. La información comienza justo en el interior del individuo, organizándose en función de un stock de información subyacente y de la aportación de nuevos datos.

Esta circunstancia actual de la información a los individuos y en soportes actuales ha dado pie al orden generalmente reconocido que considera dos clases:

- **Conocimiento tácito:** Es la información individual, guardada en la cabeza de la gente, poco susceptible de ser oficializada, dada de alta y comprensible y que se crea a través de un curso de experimentación que da forma a la información del singular acerca de los temas más diversos.

- **Conocimiento explícito:** Es la información guardada en soportes reales, tales como conjuntos de información, archivos postales, en alguna de las estructuras referenciadas previamente.

b. Gestión del conocimiento

La información los ejecutivos es el límite de una organización para producir nueva información, dispersarla entre los individuos de la agrupación y emergerla en productos, administraciones y marcos.

Los ejecutivos de la información son una disciplina que se presenta que significa producir, ofrecer y la información no dicha (habilidad) y expresa (oficial) de la utilización que existe en un dado espacio para contestar a las necesidades de la gente y de las redes en su vuelta de acontecimientos. Todo ello ha puesto de relieve la necesidad de supervisar la información y el avance jerárquicos como sistemas clave para reforzar un lugar o espacio comparable a los sueños que representan lo que está por venir y que decidirán sus planes de mejora esenciales a medio y largo periodo.

En el momento en que hablamos de información a los ejecutivos, es evidente que estamos consolidando tres ideas:

- La apreciación de la destreza de las organizaciones, licencias, marcas de manera habitual, en otras palabras, estamos hablando de capital académico.
- El avance de toda una red de cultura autoritaria, situada hacia el intercambio de información y el desarrollo de una labor provechosa.
- La ejecución de mecanismos que funcionen con la antigüedad y la admisión de la información creada por la asociación.

c. Gestión del conocimiento en las organizaciones

El conocimiento, para una organización, puede conceptualizarse como un proceso simultáneo de conocer su entorno y de intervenir dinámicamente en este, apoyado en su experiencia (curva de aprendizaje) y sus habilidades, este proceso incluye sus valores, actitudes y creencias. Es por esto por lo que la alta gerencia debe establecer estrategias acertadas en el desarrollo del proceso de creación de conocimiento organizacional, que debe entenderse como la capacidad de una compañía para generar nuevos conocimientos, difundirlo entre sus empleados y materializarlos en productos tangibles o intangibles.

La gestión del conocimiento implica un proceso sistemático en la gestión y uso del conocimiento con la finalidad de generar competencias y capacidades entre los componentes de las organizaciones que les permita obtener ventajas en relación con otras organizaciones, que se ven traducidas en la generación de productos, servicios, procesos,

sistemas etc. generando valor agregado en beneficio de los clientes internos y externos contribuyendo de esa manera al desarrollo del país.

La gestión del conocimiento es el nuevo paradigma de la administración que ha sustituido a las anteriores tecnologías administrativas, integrándolas o haciendo arreglos eclécticos de cada una de las anteriores. Para que una organización funcione, es necesario disponer de una estrategia, de un plan de objetivos y de un sistema de control entre muchos otras, estas y unas cuantas cosas más eran la condición suficiente para lograr competir en el mercado; sin embargo, ahora es solo una de las condiciones; para competir con éxito, en la actualidad se requiere, se deben aprovechar todas las sinergias existentes y garantizar un ritmo de aprendizaje que se acerque al máximo, al ritmo del cambio del mercado y si es posible que supere la velocidad de innovación de los competidores. La gestión del conocimiento es el paradigma que intenta dar respuesta a la aparición súbita de esa nueva realidad, palpable por primera vez a todos los niveles.

La gestión del conocimiento se orienta hoy hacia el conjunto de actuaciones encaminadas a mejorar los conocimientos de los empleados, como el lograr que este conocimiento personal pase a ser, primero grupal y luego un activo organizativo. Así, los procesos de aprendizaje y la formación no son actividades extrañas a la gestión del conocimiento, sino que forman parte de este junto a otras actuaciones claramente orientadas a fomentar el aprendizaje organizativo.

d. Beneficios de implementar la gestión del conocimiento

La ejecución de la información los ejecutivos tienen una doble razón: desde un punto de vista, ayuda a hacer la asociación más adaptable, rompiendo las obstrucciones a la libre circulación de la información y, en consecuencia, a la producción de valor significativo y el aumento de la intensidad y, además, permite el mantenimiento de los trabajadores que hacen compromisos significativos para la mejora de un cambio en los perfiles que están ocurriendo (intencionalmente o no).

La información producida por la organización es significativa en la continua evolución de sus principales ciclos operativos y claves, ya que la recopilación de

información proporciona avances que apuntan a la extensión de la era del valor significativo dentro de la organización.

La cooperación de información no dicha e inequívoca da origen a perfiles de formación de información.

e. La calidad

(Fontalvo Herrera, 2010) nos hace saber que la calidad se caracteriza como la disposición de las cualidades innatas de un servicio o servicio que atienden a las cuestiones y suposiciones de los clientes. No obstante, diversos creadores caracterizan la calidad de acuerdo con puntos de vista alternativos. A este respecto (Juran, 1990) considera la calidad como "la escuela del propósito", caracterizándola igualmente como "las cualidades de un bien o de un servicio que le confieren la capacidad de satisfacer las exigencias de los consumidores".

(Deming, 1989) plantea la calidad en la medida en que es capaz de asegurar la fidelidad del consumidor. Feigerbaum posee una perspectiva más amplia sobre la calidad, ya que contempla la exigencia de que el interés, en igualdad de condiciones, asegure la conformidad, el cumplimiento de las exigencias y suposiciones de los consumidores.

(Cuatrecasas, 2010) nos hace saber que la calidad sugiere que el artículo o servicio siga las capacidades y particularidades para las que fue planeado y que se adapte a las comunicadas por sus compradores o usuarios.

3.3. Definición de términos

Marco Conceptual

- **Calidad del servicio**

La naturaleza del servicio no es totalmente establecida por el comprador, a la vista de la impresión de la ayuda obtenida.

- **Descriptivo**

Porque los estudios descriptivos suponen una mayor precisión del problema a investigar, por lo que son más formales que los exploratorios y, generalmente, se apoyan en hipótesis, que pueden ser tentativas o especulativas.

- **Gestión del conocimiento**

La información del consejo comprende hacer accesible a cada uno de los individuos de una organización, de manera metódica, razonable y potente, no obstante, la información clara, la integralidad de la información específica, es decir implícita, acerca de todos los individuos de ese organismo pudiendo ser valiosa para el más sabio y óptimo desenvolvimiento de la institución y el mayor giro y desarrollo de esa entidad.

Capítulo IV

METODOLOGIA

—

4. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

El tipo fue básico, según Marcacuzco, M. (2017), es porque busca verificar, validar y ampliar la teoría, por lo que no aborda aplicaciones prácticas a las que pueda referirse el análisis teórico.

4.2. Método de investigación

Se utilizará el método cuantitativo.

4.3. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, según Coaquira, J. (2018) determina que se recoge la información de los factores sin variaciones en la obtención de resultados.

El nivel fue descriptivo-correlacionado-transversal, según Andía et al. (2020) lo descriptivo consiste en que permitirá una descripción detallada de por qué se presentaron los problemas durante la fase de desarrollo del trabajo a nivel de anteproyecto, y cómo incide la falta de ejecución de los proyectos de inversión en servicios de iluminación. Asimismo, según Rubio, I. (2022) es correlacional porque los hechos se describe la conexión de los factores en análisis. Además, según Cevallos, Á. (2019) explica que es transversal ya que se considera un plazo establecido como es en el año 2021 para lograr detallar las incidencias en un solo momento.

4.4. Población y muestra

- **Población.** - La población está constituida por 54 gerentes elegidos de manera aleatoria, de las agroexportadoras.
- **Muestra.** - La fórmula de la muestra contribuirá en calcular el resultado con la fórmula continuante:

$$n = \frac{S^2_{xNxPxR}}{E^2_{x(N-1)} + S^2_{xPxR}}$$

Donde:

N = Población, cuyo valor es 54

S = Nivel de confianza al 95%, cuyo valor es 1.96

E = Error muestral, cuyo valor es 5

P = Probabilidad de éxito, cuyo valor es 50

R = Probabilidad de fracaso, cuyo valor es 50

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * 54}{(0.05)^2 (54-1) + (1.96)^2 (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{51.8616}{1.0929} = 47$$

Se determina una muestra conformada por 47 gerentes elegidos de manera aleatoria, de las agroexportadoras.

4.5. Variables y operacionalización

Identificación de variables

- Variable independiente: Gestión de conocimiento.
- Variable dependiente: Gestión de la calidad.

Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variable (X): Gestión del conocimiento

Título: Gestión del conocimiento y calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.				
Variable (X)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Gestión del conocimiento	Habilidades blandas, costumbres, directivas, que se comparten en el mundo del dinero con las instituciones intervinientes (Higuera y Serrano, 2009, p.21)	La gestión del conocimiento se medirá mediante las variables de adquisición de información, trabajo en equipo y empowerment.	Adquisición de la información Trabajo en equipo Empowerment	- Información de trabajadores y clientes - Estudios de mercado - Resolución de problemas - Recomendaciones - Redefinir estrategias de la empresa

- Control y
responsabilidad

Nota. Elaboración propia, 2023.

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variable (Y): Gestión de la calidad

Título: Gestión del conocimiento y calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica
hacia China 2022-2023.

Variable (Y)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
--------------	--------------------------	---------------------------	-----------	-------------

Gestión de la calidad	Mejoramiento en los países, regiones, empresas de las condiciones sociales con el fin de mantener la prosperidad de sus habilidades (ONU,2015).	La medición de la variable se realizará mediante las dimensiones de procedimiento de ejecución, asignación presupuestal y supervisión.	Liderazgo	Plan de trabajo Compromiso de calidad a los empleados Proceso de mejora
			Planificación de la calidad	Base en trabajos Estrategias y objetivos del personal
			Gestión de personal	Principios de calidad Habilidades específicas
			Gestión de proveedores	Relaciones con los proveedores Desarrollo del producto

Nota. Elaboración propia, 2023.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica en indagación es la encuesta por permitir adquirir el informe que nos facilitara para registrar y procesar los datos para estudiar las variables con el fin de comprenderlas

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento es el cuestionario se compone por una variedad de interrogantes que ayudaran al participante en contestar con las alternativas para que pueda marcar con el fin de tener el registro de las intervenciones y así lograr analizarlas.

Para recolectar información, realizaré la encuesta utilizando la herramienta de dos cuestionarios correspondientes, que están compuestos de 12 ítems y 13 ítems con respuesta en escala de Likert, y continuaré recopilando datos directamente de la muestra acerca de las dimensiones de las variables que se están estudiando.

4.7. Técnica del procesamiento y análisis de datos

Realizaremos esta investigación basándome en métodos analítico-sintético, cuantitativo-cualitativo e inductivo.

Se aplicarán métodos analítico-sintéticos para construir las fuentes teóricas sobre los elementos de investigación y definir sus indicadores y sus dimensiones.

Los métodos cuantitativos que aplicaré se basarán en la reunión de información sobre la muestra de investigación, donde aplicaré la encuesta, y en base a esta información luego podré comparar y probar hipótesis.

Capítulo V

RESULTADOS

5. RESULTADOS

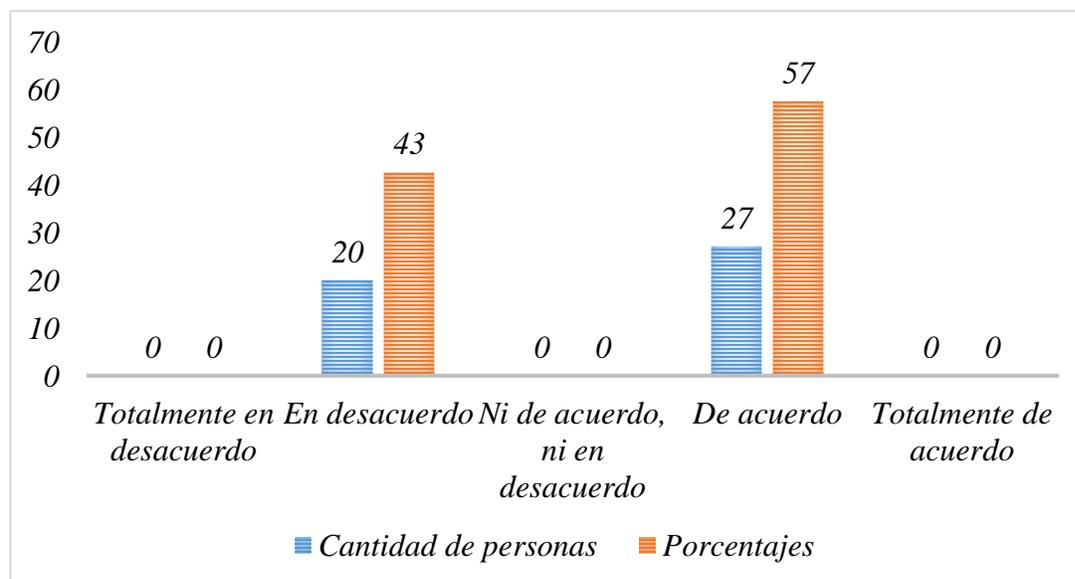
5.1. Discusión

Tabla N° 03: Respuestas de la pregunta 01

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	20	43
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	27	57
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 01: Respuestas de la pregunta 01



Elaboración: Propia

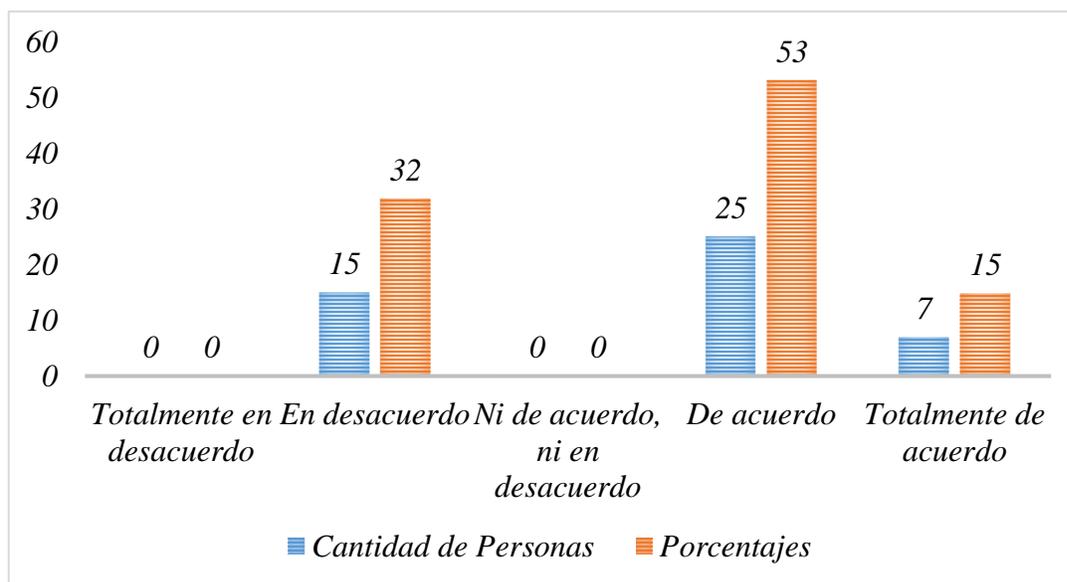
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 45% de los empleados que expresa hallarse de acuerdo sobre que se obtiene preceptivamente, información de trabajadores y de clientes, le sigue el 43% que manifiesta estar en desacuerdo.

Tabla N° 04: Respuestas de la pregunta 02

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	15	32
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	25	53
<i>Totalmente de acuerdo</i>	7	15
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 02: Respuestas de la pregunta 02



Elaboración: Propia

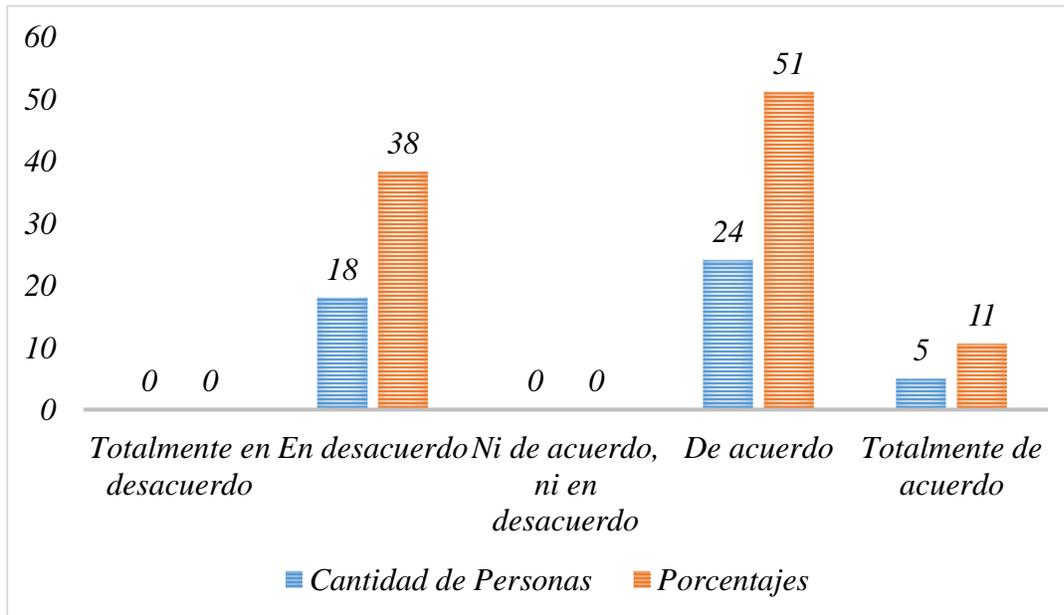
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 53% que expresa estar de acuerdo sobre que la empresa realiza estudios de mercado, le sigue el 32% que manifiesta estar totalmente en desacuerdo y el 15% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 05: Respuestas de la pregunta 03

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	38
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	24	51
<i>Totalmente de acuerdo</i>	5	11
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 03: Respuestas de la pregunta 03



Elaboración: Propia

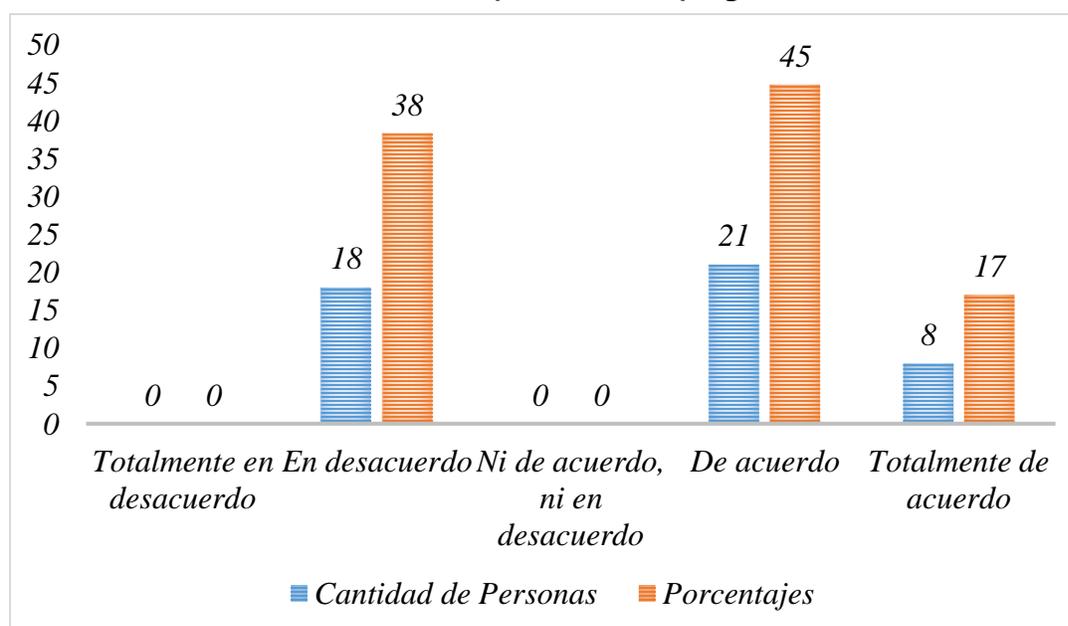
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 51% de los registros y conjuntos de información de la organización proporcionan datos importantes para la exposición del empleo, le continúa el 38% que expresa el desacuerdo, el 11% que expresa estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 06: Respuestas de la pregunta 04

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	38
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	21	45
<i>Totalmente de acuerdo</i>	8	17
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 04: Respuestas de la pregunta 04



Elaboración: Propia

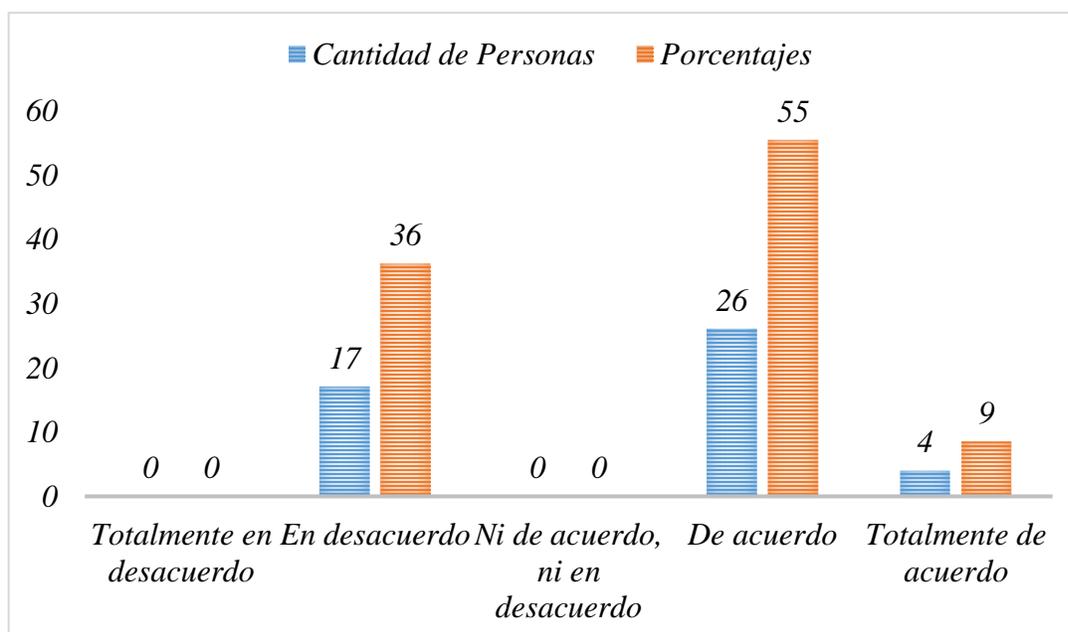
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 45% los marcos de datos simplifican el intercambio de datos, el 38% expresan estar en desacuerdo, el 17% opinan estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 07: Respuestas de la pregunta 05

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	17	36
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	26	55
<i>Totalmente de acuerdo</i>	4	9
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 05: Respuestas de la pregunta 05



Elaboración: Propia

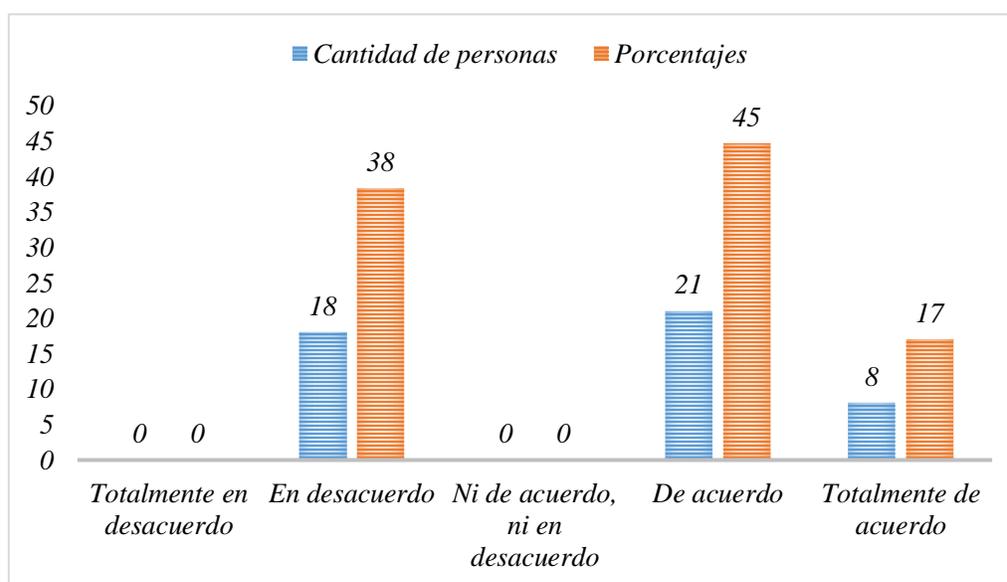
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 55% de vez en cuando se utilizan grupos y grupos de trabajo transversales, el 36% opinan estar en desacuerdo, el 9% declaran estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° o8: Respuestas de la pregunta o6

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	38
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	21	45
<i>Totalmente de acuerdo</i>	8	17
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° o6: Respuestas de la pregunta o6



Elaboración: Propia

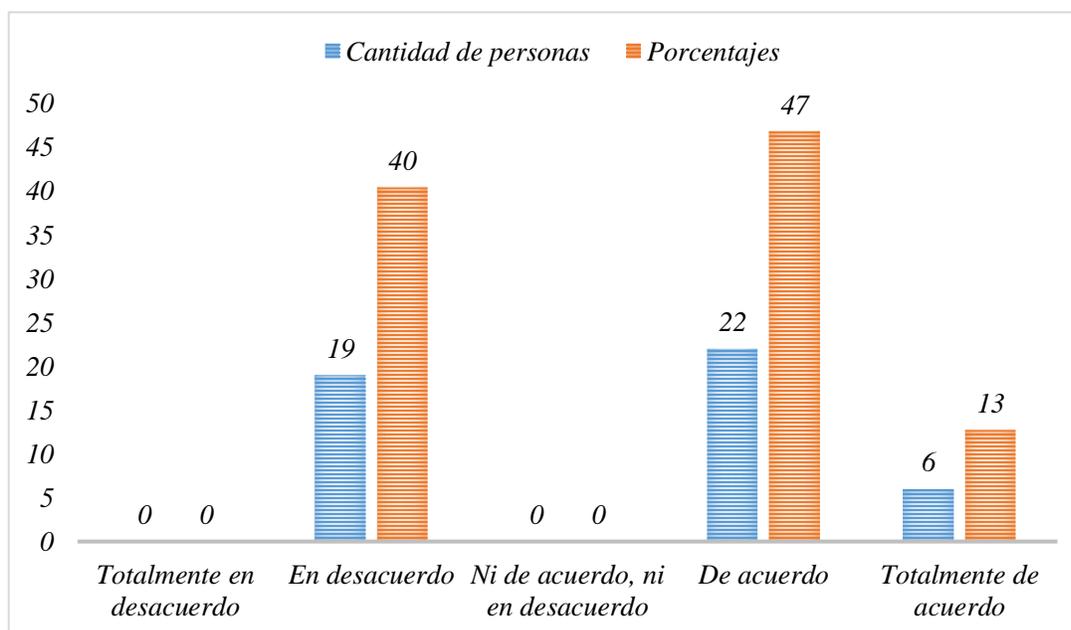
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 45% la mayor parte de nuestra organización aborda los asuntos a través de la colaboración, el 38% que manifiesta estar en desacuerdo, el 17% opinan estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 09: Respuestas de la pregunta 07

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	19	40
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	22	47
<i>Totalmente de acuerdo</i>	6	13
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 07: Respuestas de la pregunta 07



Elaboración: Propia

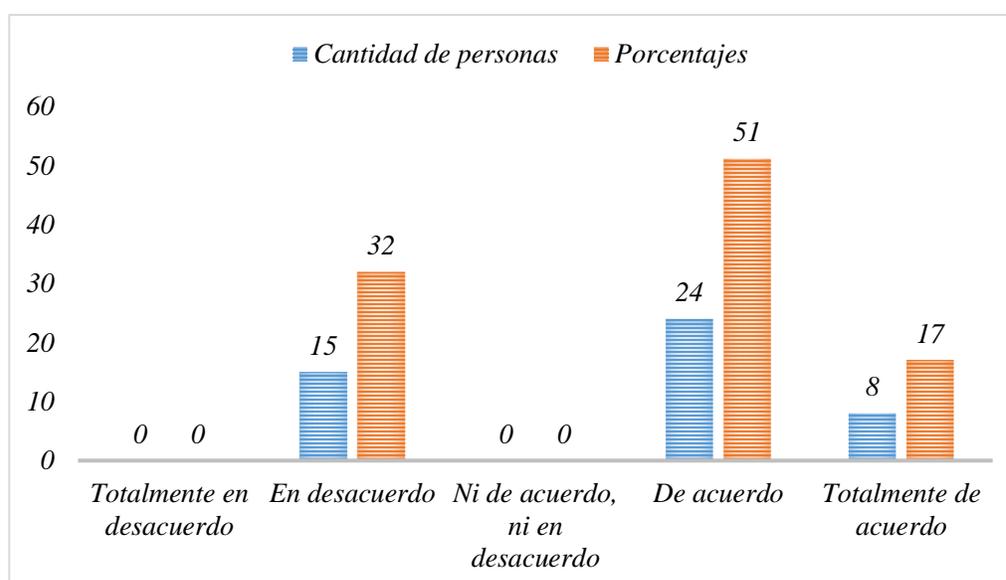
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 47% los grupos plantean propuestas inventivas a través del discurso sobre asuntos que influyen en el conjunto de la entidad, le sigue el 40% que expresa estar en desacuerdo, el 13% opinan estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 10: Respuestas de la pregunta o8

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	15	32
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	24	51
<i>Totalmente de acuerdo</i>	8	17
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° o8: Respuestas de la pregunta o8



Elaboración: Propia

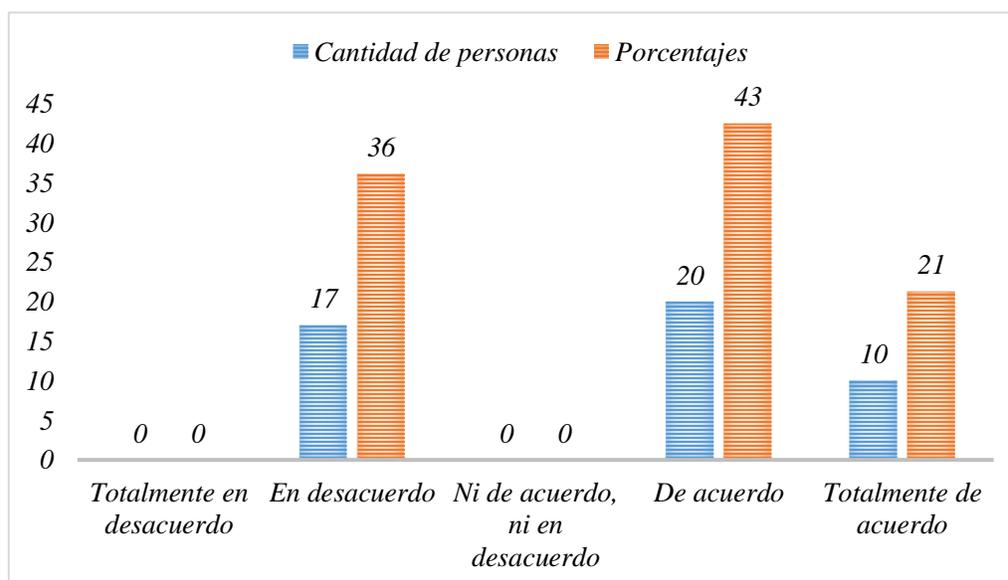
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 51% la entidad hace suyas las propuestas de los equipos, le sigue el 32% opinan estar en desacuerdo, el 17% manifiestan estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 11: Respuestas de la pregunta 09

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	17	36
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	20	43
<i>Totalmente de acuerdo</i>	10	21
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 09: Respuestas de la pregunta 09



Elaboración: Propia

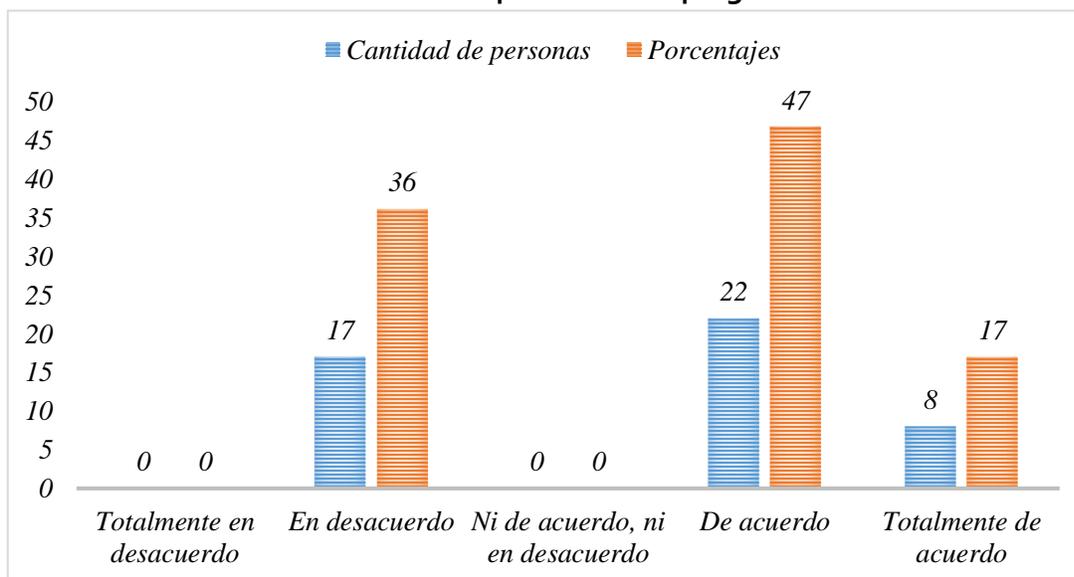
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 43% el equipo de trabajadores de nuestra entidad colabora en el replanteamiento de la metodología de la organización, el 36% opinan estar en desacuerdo, el 21% manifiestan estar totalmente en de acuerdo.

Tabla N° 12: Respuestas de la pregunta 10

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	17	36
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	22	47
<i>Totalmente de acuerdo</i>	8	17
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 10: Respuestas de la pregunta 10



Elaboración: Propia

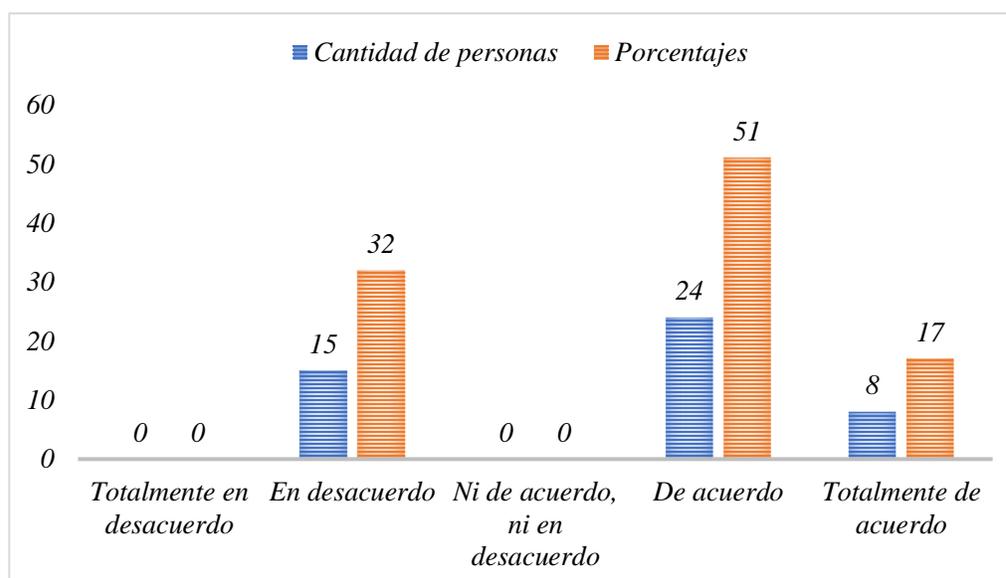
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 47% los representantes se encargan de su trabajo y responden de él, el 36% opinan estar en desacuerdo, el 17% manifiestan estar totalmente en de acuerdo.

Tabla N° 13: Respuestas de la pregunta 11

Alternativas	Cantidad de personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	15	32
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	24	51
Totalmente de acuerdo	8	17
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 11: Respuestas de la pregunta 11



Elaboración: Propia

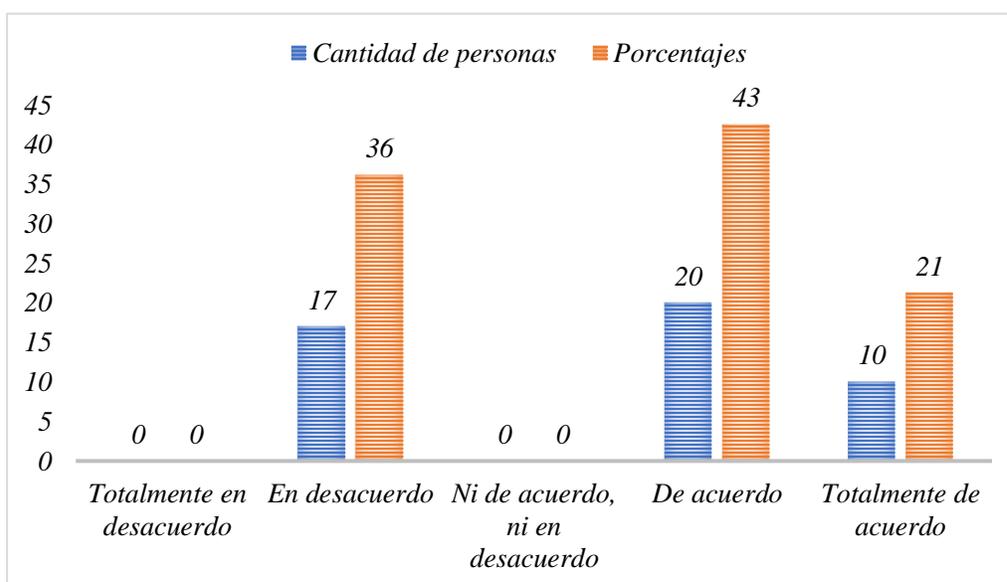
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 51% se amplía la independencia de los empleados en la gestión, el 32% opinan estar en desacuerdo, el 17% manifiestan estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 14: Respuestas de la pregunta 12

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	17	36
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	20	43
<i>Totalmente de acuerdo</i>	10	21
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 12: Respuestas de la pregunta 12



Elaboración: Propia

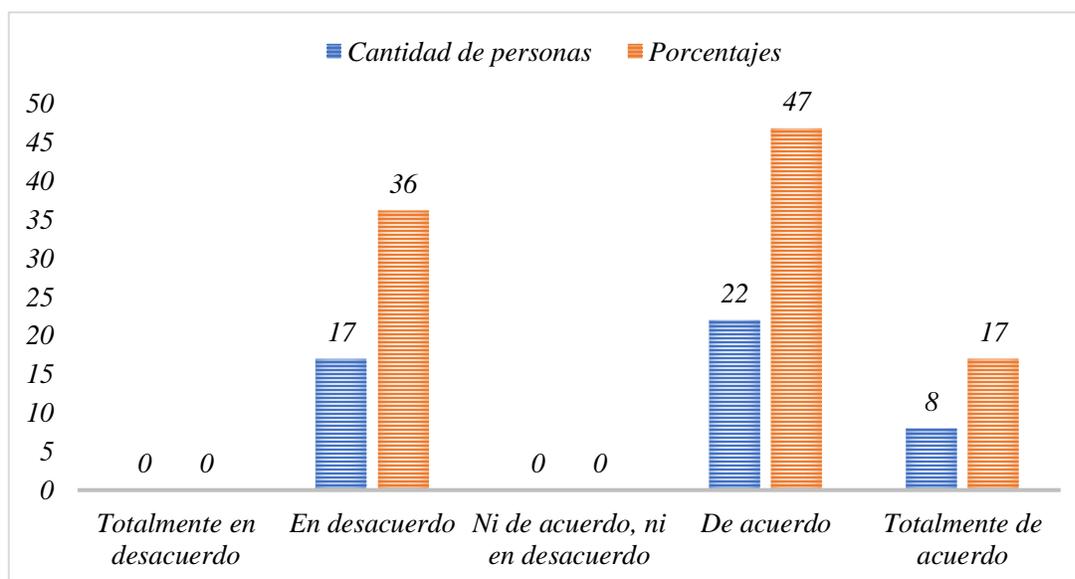
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 43% las ideas de los representantes son vistas como por la organización, el 36% opinan estar en desacuerdo, el 21% manifiestan estar totalmente en de acuerdo.

Tabla N° 15: Respuestas de la pregunta 13

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	17	36
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	22	47
<i>Totalmente de acuerdo</i>	8	17
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 13: Respuestas de la pregunta 13



Elaboración: Propia

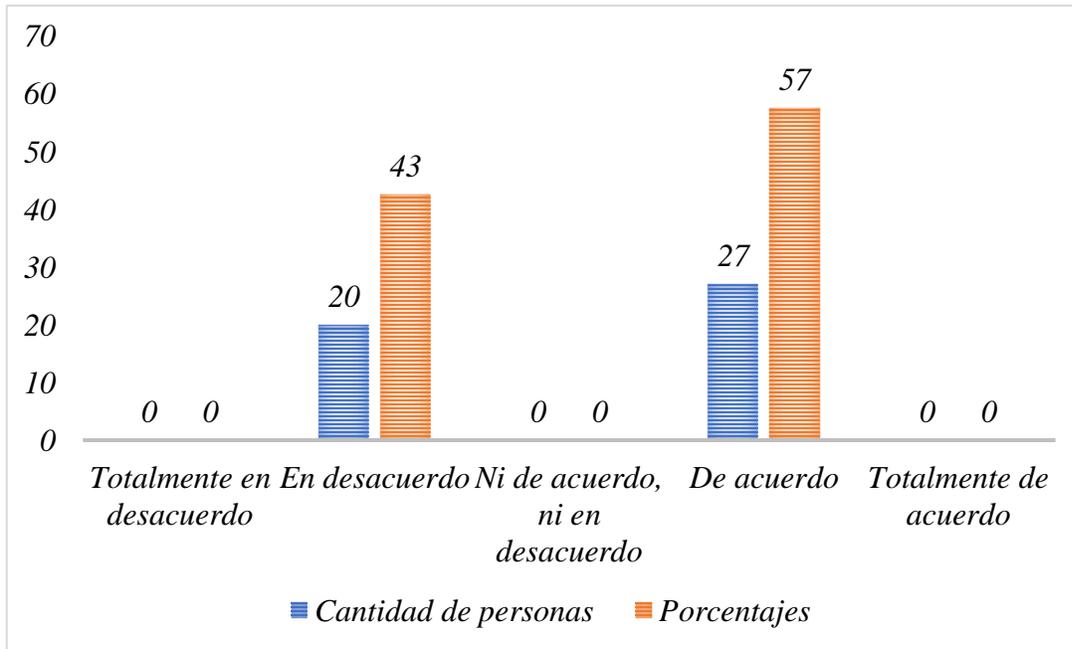
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 47% la administración superior incorpora un sistema de calidad en su plan de trabajo, el 36% que manifiesta estar en desacuerdo, el 17% opinan estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 16: Respuestas de la pregunta 14

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	20	43
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	27	57
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 14: Respuestas de la pregunta 14



Elaboración: Propia

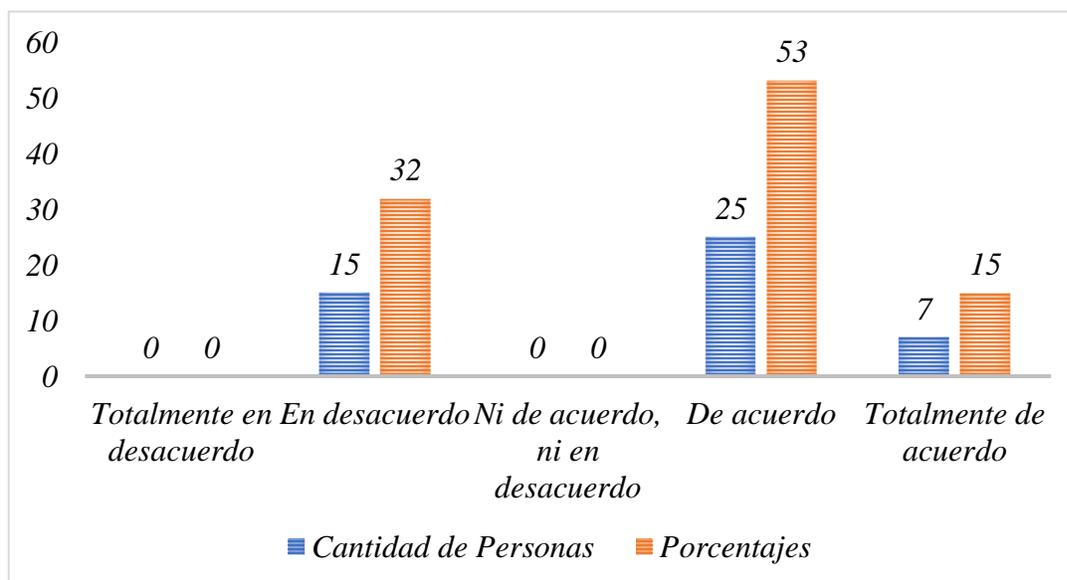
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 45% los responsables transmiten eficazmente la promesa de calidad a los representantes, el 43% que manifiesta estar en desacuerdo.

Tabla N° 17: Respuestas de la pregunta 15

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	15	32
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	25	53
<i>Totalmente de acuerdo</i>	7	15
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 15: Respuestas de la pregunta 15



Elaboración: Propia

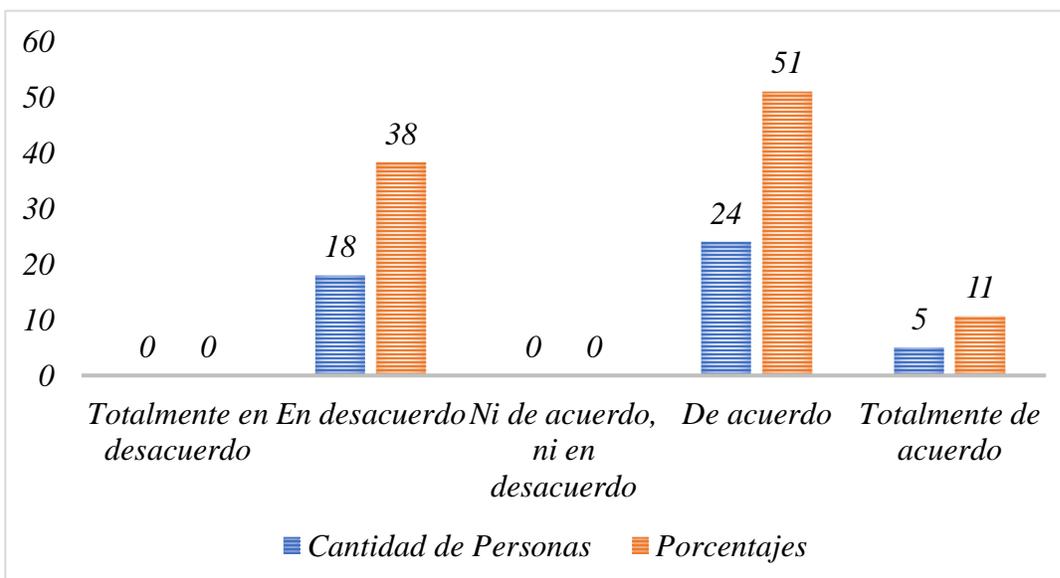
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 53% de los directores de las especialidades y zonas de actuación de la organización intervienen en el proceso de gestión de la calidad, le sigue el 32% que manifiesta estar en desacuerdo y el 15% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 18: Respuestas de la pregunta 16

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	38
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	24	51
<i>Totalmente de acuerdo</i>	5	11
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 16: Respuestas de la pregunta 16



Elaboración: Propia

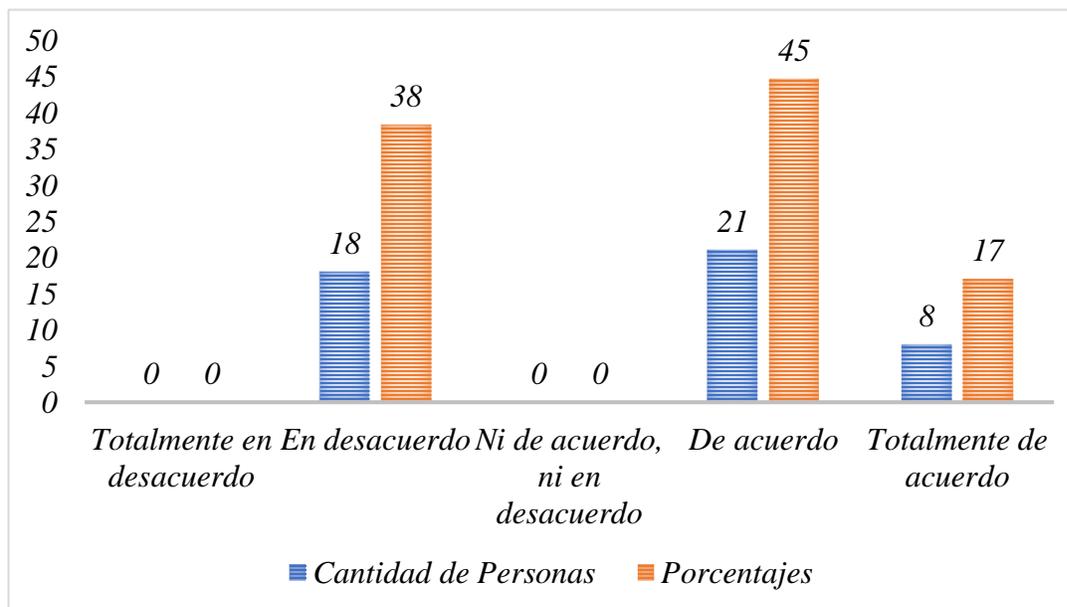
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 51% de los jefes y gerentes de la organización impulsan a sus representantes y le facilitan el rendimiento a un nivel significativo en su labor, el 38% opinan estar en desacuerdo, le sigue el 11% deciden estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 19: Respuestas de la pregunta 17

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	38
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	21	45
<i>Totalmente de acuerdo</i>	8	17
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 17: Respuestas de la pregunta 17



Elaboración: Propia

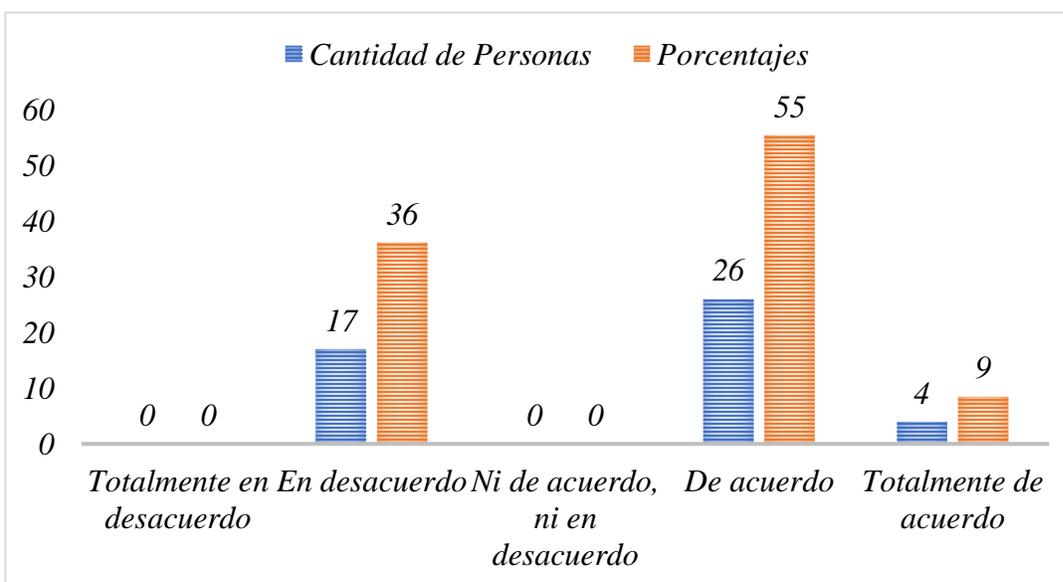
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 45% su realización y ejecución se basa en el sistema, el 38% opinan estar en desacuerdo, le sigue el 17% manifiesta estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 20: Respuestas de la pregunta 18

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	17	36
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	26	55
<i>Totalmente de acuerdo</i>	4	9
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 18: Respuestas de la pregunta 18



Elaboración: Propia

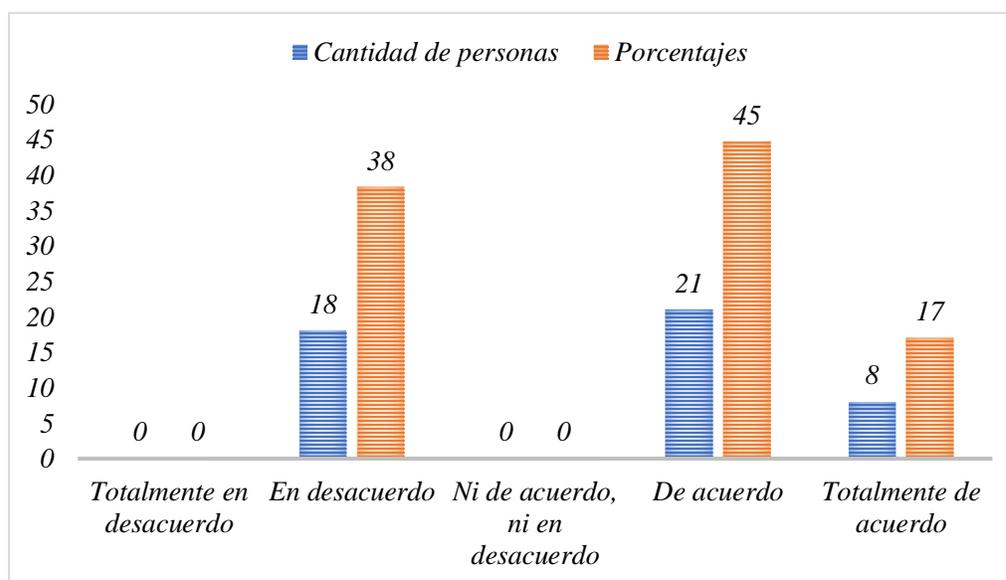
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 55% manifiesta estar de acuerdo referente a los directivos imparten su metodología y metas a lo largo de toda la jornada laboral, le sigue el 36% opinan estar en desacuerdo, el 9% deciden estar totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 21: Respuestas de la pregunta 19

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	38
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	21	45
<i>Totalmente de acuerdo</i>	8	17
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 19: Respuestas de la pregunta 19



Elaboración: Propia

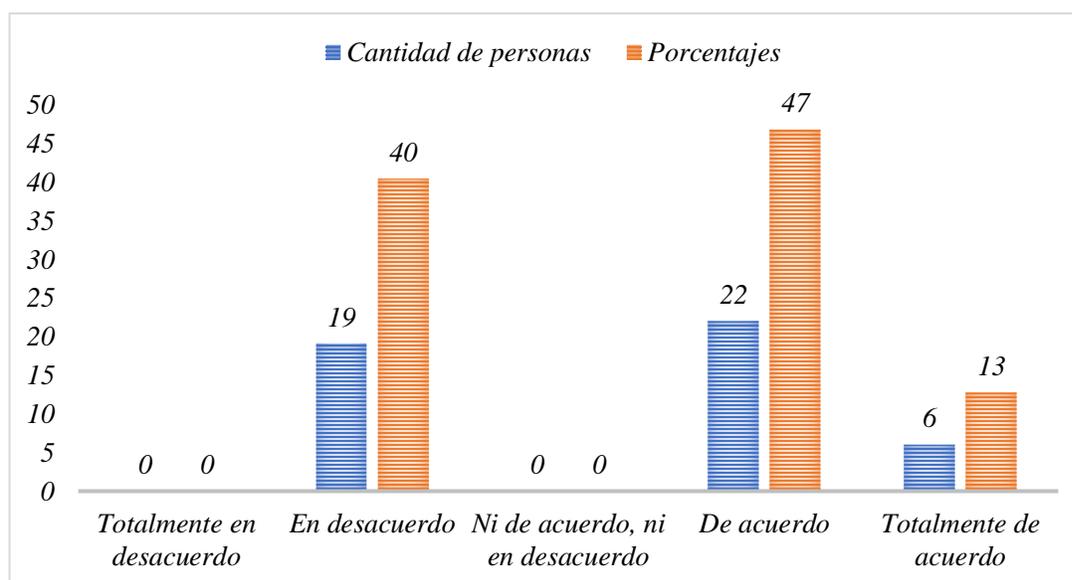
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 45% del personal participa en la fijación de metas y la elaboración de proyectos, el 38% opinan estar en desacuerdo, el 17% deciden estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 22: Respuestas de la pregunta 20

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	19	40
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	22	47
<i>Totalmente de acuerdo</i>	6	13
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 20: Respuestas de la pregunta 20



Elaboración: Propia

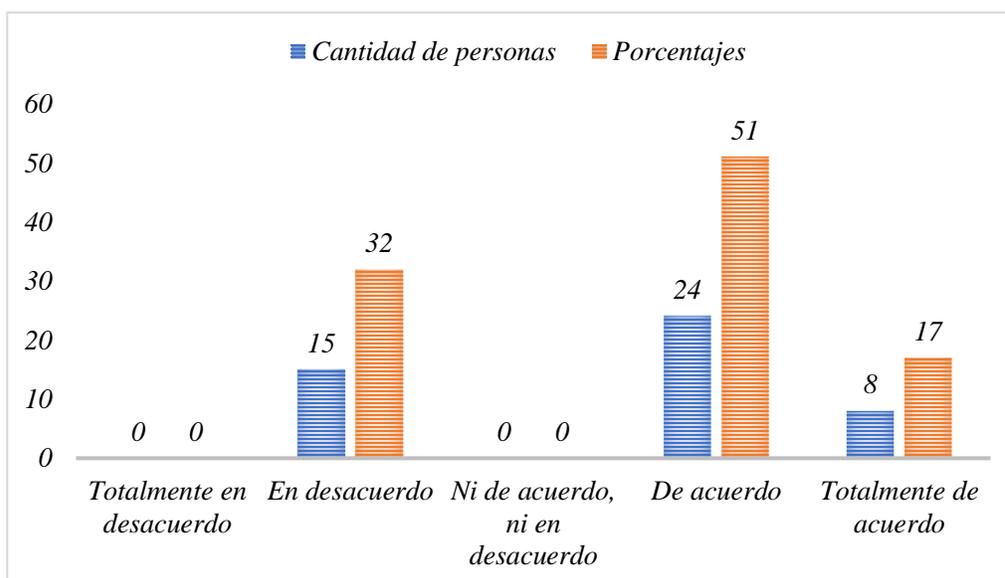
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 47% de los objetivos y planes se evalúan sistemáticamente, le sigue el 40% que expresa estar en desacuerdo, el 13% opinan estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 23: Respuestas de la pregunta 21

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	15	32
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	24	51
<i>Totalmente de acuerdo</i>	8	17
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 21: Respuestas de la pregunta 21



Elaboración: Propia

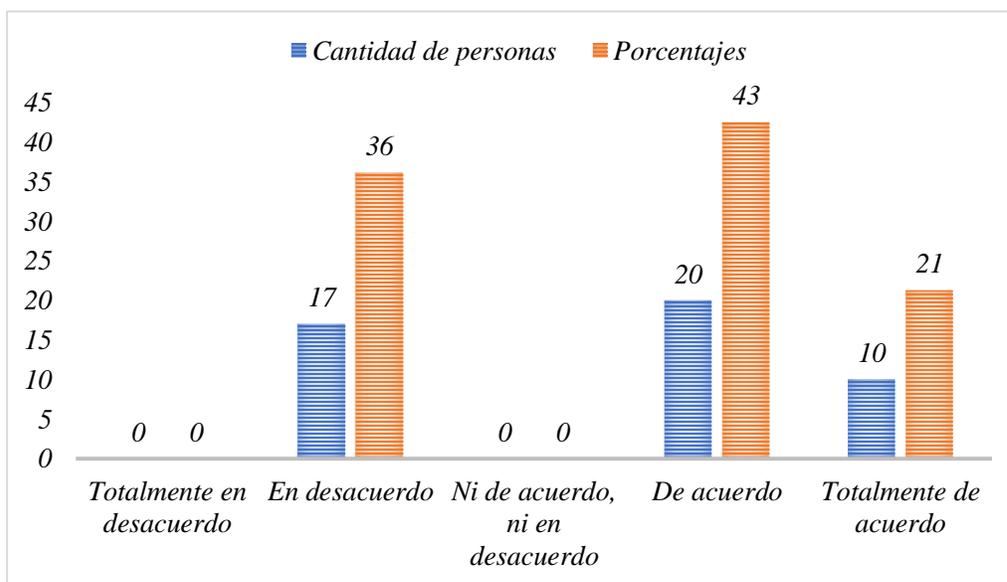
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 51% de las normas de calidad existen en su organización, el 32% opinan estar en desacuerdo, el 17% manifiesta estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 24: Respuestas de la pregunta 22

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	17	36
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	20	43
<i>Totalmente de acuerdo</i>	10	21
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 22: Respuestas de la pregunta 22



Elaboración: Propia

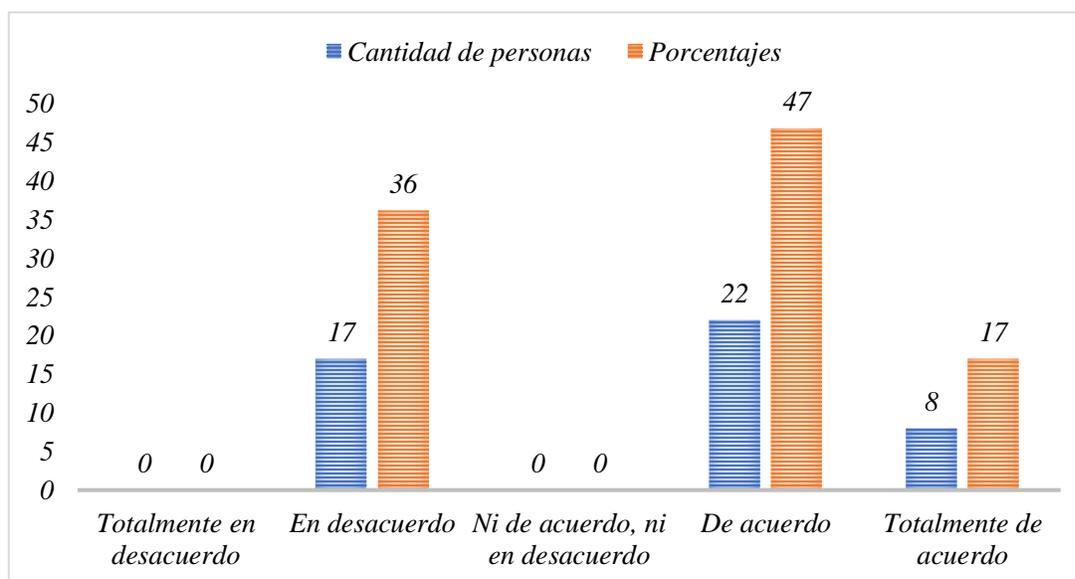
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 43% de preparación de los trabajadores en capacidades explícitas de empleo, el 36% opinan estar en desacuerdo, el 21% manifiesta estar totalmente en de acuerdo.

Tabla N° 25: Respuestas de la pregunta 23

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	17	36
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	22	47
<i>Totalmente de acuerdo</i>	8	17
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 23: Respuestas de la pregunta 23



Elaboración: Propia

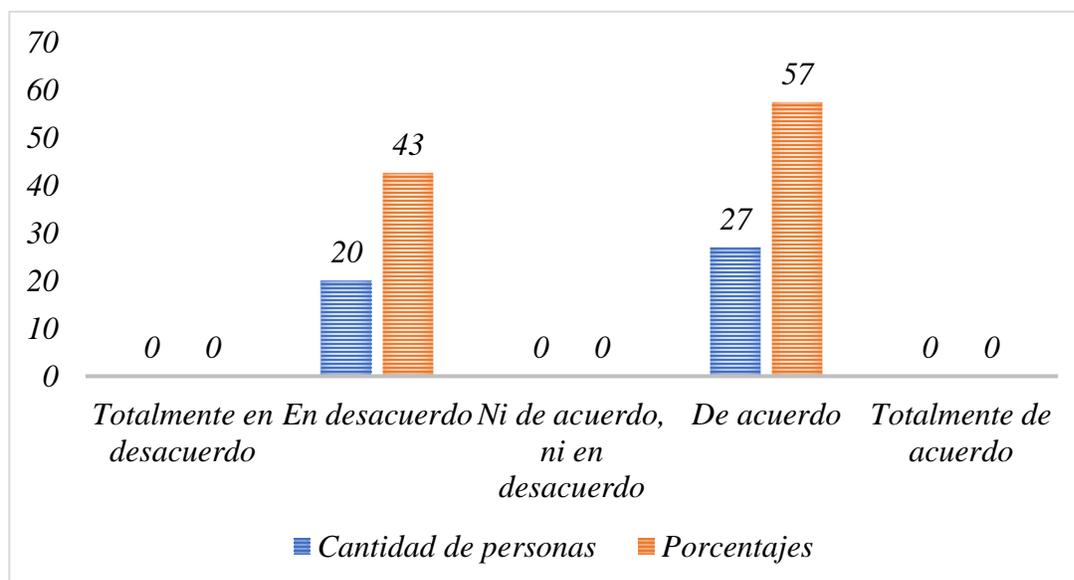
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 47% en preparación de los representantes en colaboración, el 36% que manifiesta estar en desacuerdo, el 17% expresa estar totalmente en de acuerdo.

Tabla N° 26: Respuestas de la pregunta 24

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	20	43
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	27	57
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 24: Respuestas de la pregunta 24



Elaboración: Propia

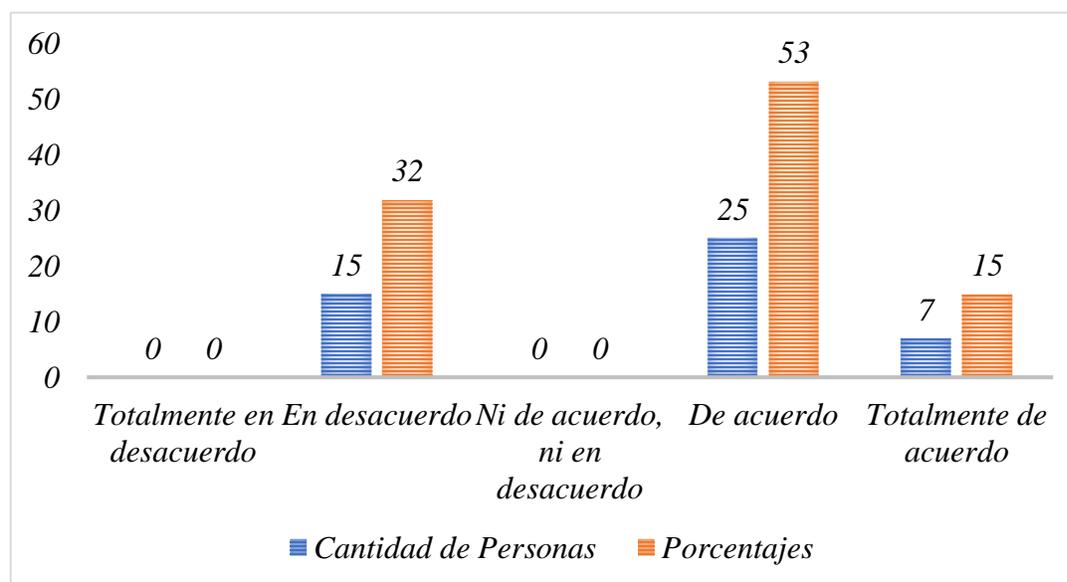
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 45% se establecen conexiones a gran distancia con los suministradores, el 43% que manifiesta estar en desacuerdo.

Tabla N° 27: Respuestas de la pregunta 25

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	15	32
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	25	53
<i>Totalmente de acuerdo</i>	7	15
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 25: Respuestas de la pregunta 25



Elaboración: Propia

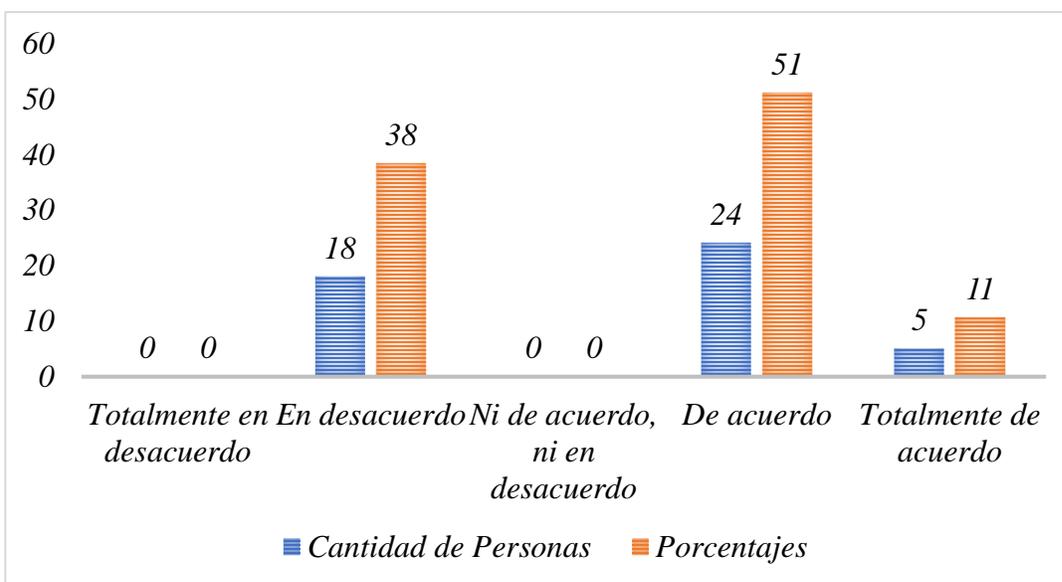
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 53% de los suministradores están comprometidos con el avance de los artículos y servicios, el 32% que manifiesta estar totalmente en desacuerdo y el 15% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 28: Respuestas de la pregunta 26

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	38
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	24	51
<i>Totalmente de acuerdo</i>	5	11
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 26: Respuestas de la pregunta 26



Elaboración: Propia

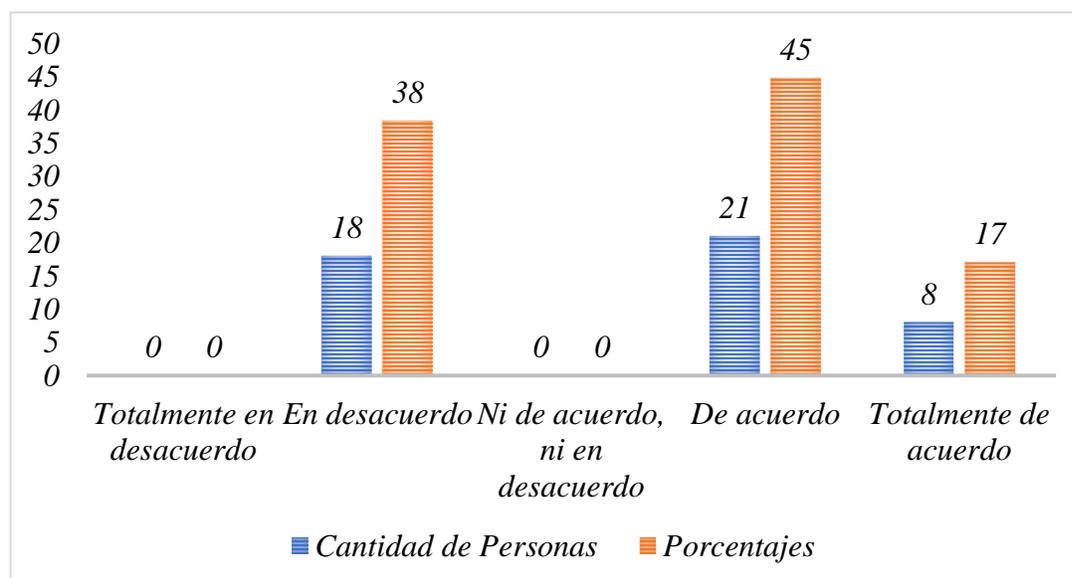
Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 51% de los suministradores se eligen en base a la cualidad y el coste, el 38% opinan estar en desacuerdo, le sigue el 11% deciden estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 29: Respuestas de la pregunta 27

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	38
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	21	45
<i>Totalmente de acuerdo</i>	8	17
Total	47	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 27: Respuestas de la pregunta 27



Elaboración: Propia

Interpretación: Se interpreta en el gráfico que el 45% de los suministradores se someten a una estricta selección en función de la calidad, el tiempo de transporte y los costes, el 38% opinan estar en desacuerdo, el 17% manifiesta estar totalmente de acuerdo.

Hipótesis general

H₀: La gestión del conocimiento no se relaciona significativamente con la calidad de las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

H₁: La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad de las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

Tabla 30:

Comprobación de la Hipótesis General

	1			2			3			TOTAL
	f_o	f_1	x^2	f_o	f_1	x^2	f_o	f_1	x^2	
1	15	8.617	4.728	12	14.936	0.577	0	2.872	2.872	27
2	0	4.149	4.149	9	7.191	0.455	3	1.383	1.891	13
3	0	2.234	2.234	5	3.872	0.328	2	0.745	2.116	7
TOTAL	15		11.111	26		1.360	5		6.879	47

Nota. Elaboración Propia, 2022.

Interpretación: Se observa un valor chi cuadrado de 19.351, superior al valor crítico de la tabla de 9.487, por lo que se procede a efectuar la comprobación de la hipótesis general de la indagación que establece que “La gestión del conocimiento no se relaciona significativamente con la calidad de las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023”.

Hipótesis específica 1

H₀: La adquisición de información no se relaciona favorablemente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

H₁: La adquisición de información se relaciona favorablemente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

Tabla 31:

Comprobación de la Hipótesis específica 1

	1			2			3			TOTAL
	f_o	f_1	x^2	f_o	f_1	x^2	f_o	f_1	x^2	

1	17	10.489	4.041	12	16.043	1.019	0	2.468	2.468	29
2	0	4.340	4.340	9	6.638	0.840	3	1.021	3.834	12
3	0	2.170	2.170	5	3.319	0.851	1	0.511	0.469	6
TOTAL	17		10.552	26		2.710	4		6.771	47

Nota. Elaborado por el autor, 2023.

Interpretación: Se observa un valor chi cuadrado de 20.033 superior al valor crítico de la tabla de 9.487, por lo que se procede a efectuar la comprobación de la primera hipótesis específica de la indagación que establece que "La adquisición de información se relaciona favorablemente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023".

Hipótesis específica 2

H₀: El trabajo en equipo no se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

H₁: El trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

Tabla 32:

Comprobación de la Hipótesis específica 2

	1			2			3			TOTAL
	<i>f_o</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	<i>f_o</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	<i>f_o</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	
1	14	7.149	6.566	10	11.745	0.259	0	5.106	5.106	24
2	0	4.170	4.170	8	6.851	0.193	6	2.979	3.064	14
3	0	2.681	2.681	5	4.404	0.081	4	1.915	2.270	9
TOTAL	14		13.417	23		0.532	10		10.441	47

Nota. Elaborado por el autor, 2023.

Interpretación: Se observa un valor chi cuadrado de 24.390 superior al valor crítico de la tabla de 9.487, por lo que se procede a efectuar la comprobación de la segunda hipótesis específica de la indagación que establece que “El trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023”.

Hipótesis específica 3

H₀: El empowerment no se relaciona significativamente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

H₁: El empowerment se relaciona significativamente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

Tabla 33:

Comprobación de la Hipótesis específica 3

	1			2			3			TOTAL
	<i>f_o</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	<i>f_o</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	<i>f_o</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	
1	14	7.447	5.767	11	13.830	0.579	0	3.723	3.723	25
2	0	3.574	3.574	8	6.638	0.279	4	1.787	2.740	12
3	0	2.979	2.979	7	5.532	0.390	3	1.489	1.532	10
TOTAL	14		12.320	26		1.248	7		7.995	47

Nota. Elaborado por el autor, 2022.

Interpretación: Se observa un valor chi cuadrado de 21.563 superior al valor crítico de la tabla de 9.487, por lo que se procede a efectuar la comprobación de la segunda hipótesis específica de la indagación que establece que “El empowerment se relaciona significativamente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023”.

Discusión de resultados:

Según la información adquirida se puede resolver que, con respecto al objetivo general de la investigación, el 57% de los encuestados considera que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad de las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

Referente a la primera finalidad específica se resuelve que el 61% de los encuestados considera que la adquisición de información se relaciona favorablemente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

Respecto al segundo objetivo específico se establece que, el 51% de los encuestados manifiesta que el trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

Respecto al tercer objetivo específico se establece que, el 53% de los encuestados considera que el empowerment se relaciona significativamente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

5.2. Conclusiones

1. Referente al objetivo general de la investigación se determina que, la gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad de las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

2. Referente al primer objetivo específico de la indagación se determina que, la adquisición de información se relaciona favorablemente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

3. Referente al segundo objetivo específico de la indagación se determina que, el trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

4. Referente al tercer objetivo específico de la indagación se determina que, el empowerment se relaciona significativamente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.

5.3. Recomendaciones

1. Se sugiere que los supervisores superiores de los agroexportadores dediquen recursos a trabajar en la administración de la calidad llevando a cabo y fomentando para ello un programa de preparación vinculado a la ejecución del SGC.

2. Se sugiere que los supervisores superiores de las agroexportadoras fomenten la realización de estudios de autoridad enfocados al equipo directivo del elemento, para fomentar capacidades, destrezas y perspectivas que resulten útiles en el entorno laboral, pero además en su vida propia y familiar, y tengan mayor impacto en su circunstancia actual.

3. Los directores generales de las agroexportadoras deben poner recursos para trabajar en la administración de la calidad por medio de la ejecución de un esquema de organización esencial de estudio, orientado a la consecución de objetivos concertados y trabajando con la utilización de mecanismos que permitan la medición de las metas esenciales del organismo.

4. Se propone a los supervisores generales de los agroexportadores que dediquen recursos a trabajar en la administración de la calidad fomentando la ejecución de un programa de formación de recursos humanos que incluya las regiones utilitarias destinadas a aumentar la productividad mediante la creación, la dirección y el apoyo de las condiciones de trabajo.

5.4. Referencias bibliográficas

Arboleda Guerrero, M. A., & Chamba Rueda, L. M. (2018). Análisis de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento e innovación en las pymes de la ciudad de Machala, [Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja]. Repositorio Institucional, Loja. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/22191>

Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. Caracas - Venezuela: Editorial Episteme.

Benavides Reina, M. R., & Pedraza Nájara, X. L. (2018). La gestión del conocimiento y su aporte a la competitividad en las organizaciones: revisión sistemática de literatura. Signos. Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/4685>

Cegarra Navarro, J. G., & Martínez Martínez, A. (2017). Gestión del conocimiento una ventaja competitiva. Bogotá: ESIC Editorial.

- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit Editorial.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. Ciudad de Mexico - Mexico: Pearson Educacion.
- Deming, E. W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Fontalvo Herrera, T. J. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001: 2008*. Barranquilla.
- García Arzate, J. (2019). *Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos caso empresa robuspack*, [Tesis de maestría, CIATEQ]. Repositorio Institucional, Querétaro. Obtenido de <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/302/1/GarciaArzateJosue%20MDGPI%202019.pdf>
- García Capcha, G. A. (2018). *El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016)* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/196533319.pdf>
- Gonzales Chaname, J. A. (2022). *Propuesta de un plan de gestión del conocimiento para incrementar las ventas en la empresa Centro Cerámico Las Flores S.A.C. Chiclayo, 2019*, [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10236>
- González Millán, J. J., Rodríguez Díaz, M. T., & González Millán, O. U. (2019). Factores que inciden en la gestión de conocimiento y la innovación abierta en empresas colombianas. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 58, 116-138. doi: <https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a10>
- Herrero Pascual, C. (1997). *La investigación en análisis documental*. Murcia - España: Universidad de Murcia.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

- Meneses Jiménez, J., & Quispe Peña, H. (2018). Educación financiera y nivel de endeudamiento de los colaboradores de la Universidad Autónoma de Ica, 2018. Repositorio de la Universidad Autónoma de Ica, 20.
- Münch, L., & Angeles, E. (2012). METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACION. Ciudad de Mexico - Mexico: Editorial Trillas.
- Pedrerá Ramirez, K. P. (2021). Educación Financiera y nivel de endeudamiento de los socios en la Cooperativa de Vivienda "Juan Eulogio Paz y Miño", 2020. Obtenido de Repositorio Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58729/Pedrerá_RKP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quintero Quintero, W., Garzón Castrillón, M. A., & Sotelo Barrios, M. E. (2021). Gestión del conocimiento en Universidades: Un análisis Bibliométrico. Desarrollo Gerencial.
- Quiroz Chiang, D. M. (2017). La gestión de calidad en los resultados de la gestión de conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago Lima - 2016 , [Tesis de maestría, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/2923/Tesis_gesti%3%b3n.calidad_en_resultados_gesti%3%b3n.conocimientos_empresas_Agroexportadoras_Esparragos_Lima_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres Rodríguez, K., Lamenta Pistillo, P., & Hamidian Fernández, B. (2018). Clima organizacional como gestión del conocimiento. Revista Sapienza Organizacional, 5, 159-172. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570008/>
- Valderrama Mendoza, S. (2014). Pasos para elaborar proyectos de Investigación Científica. Lima. - Perú: Editorial San Marcos.
- Vega Polo, S. A. (2018). La gestión del conocimiento y su relación con el crecimiento empresarial de las mipymes exportadoras del sector calzado de la ciudad de Trujillo, año 2017 , [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17570/vega_ps.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Venturo Lopez, A., & Oscanoa Astuhuaman, S. (2021). Una aproximación teórica sobre la gestión del conocimiento. Revista de Investigación Valor Agregado, 8(1), 99-109. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1634>

5.5. Anexos

Anexo N°1. ENCUESTA

El instrumento está elaborado con el propósito de obtener datos respecto a la cultura financiera y Desarrollo económico.

Se solicita su franqueza al responder las preguntas que deben ser marcadas con una (X) , de acuerdo a la siguiente medición:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	GESTION DEL CONOCIMIENTO	ESCALA DE MEDICIÓN				
		5	4	3	2	1
	Dimensión 01: Adquisición de la información					
1	Los datos de trabajadores y clientes se obtienen de forma obligatoria.					
2	La organización efectúa encuestas estadísticas.					
3	Los registros y conjuntos de información de la organización proporcionan datos importantes para la exposición del empleo.					

4	Los marcos de datos simplifican el intercambio de datos.					
	Dimensión 02: Trabajo en equipo					
5	De vez en cuando se utilizan grupos y grupos de trabajo transversales.					
6	La mayor parte de nuestra organización aborda los asuntos a través de la colaboración.					
7	Los grupos plantean propuestas inventivas a través del discurso sobre asuntos que influyen en el conjunto de la entidad.					
8	La entidad hace suyas las propuestas de los equipos.					
	Dimensión 03: Empowerment					
9	El equipo de trabajadores de nuestra entidad colabora en el replanteamiento de la metodología de la organización.					
10	Los representantes se encargan de su trabajo y responden de él.					
11	Se amplía la independencia de los empleados en la gestión.					
12	Las ideas de los representantes son vistas como por la organización.					

N°	GESTIÓN DE LA CALIDAD	ESCALA DE MEDICIÓN				
		5	4	3	2	1
	Dimensión 01: Liderazgo					

1	La administración superior incorpora un sistema de calidad en su plan de trabajo.					
2	Los responsables transmiten eficazmente la promesa de calidad a los representantes.					
3	Los directores de las especialidades y zonas de actuación de la organización intervienen en el proceso de gestión de la calidad.					
4	Los jefes y gerentes de la organización impulsan a sus representantes y le facilitan el rendimiento a un nivel significativo en su labor.					
	Dimensión 02: Planificación de la calidad					
5	Su realización y ejecución se basa en el sistema.					
6	Los directivos imparten su metodología y metas a lo largo de toda la jornada laboral.					
7	El personal participa en la fijación de metas y la elaboración de proyectos.					
8	Los objetivos y planes se evalúan sistemáticamente.					
	Dimensión 03: Gestión de personal					
9	Las normas de calidad existen en su organización.					
10	Preparación de los trabajadores en capacidades explícitas de empleo.					
11	Preparación de los representantes en colaboración.					

	D4: Gestión de proveedores					
12	Se establecen conexiones a gran distancia con los suministradores.					
13	Los suministradores están comprometidos con el avance de los artículos y servicios.					
14	Los suministradores se eligen en base a la calidad y el coste.					
15	Los suministradores se someten a una estricta selección en función de la calidad, el tiempo de transporte y los costes.					

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión del conocimiento y calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.				
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿En qué medida se relaciona la gestión del conocimiento con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023?	Analizar la relación de la gestión del conocimiento con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.	La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad de las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.	Variable (X): Administración de proyectos inversión Dimensiones: - Adquisición de la información. - Empowerment. - Trabajo en equipo.	Tipo: Básica. Nivel: Correlacional de transversal Diseño: No experimental. Población: 54 gerentes elegidos de manera aleatoria, de las agroexportadoras
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable (Y): Ejecución de obra	Muestra: 47 gerentes elegidos

<p>¿Cómo la adquisición de información se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023?</p>	<p>Deducir como la adquisición de información se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023</p>	<p>La adquisición de información se relaciona favorablemente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de proveedores. - Planificación de la calidad. - Liderazgo. - Gestión de personal. 	<p>de manera aleatoria, de las agroexportadoras</p> <p>Técnica de recolección:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección:</p> <p>Cuestionario</p>
<p>¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023?</p>	<p>Determinar el trabajo en equipo y su relación con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023</p>	<p>El trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023</p>		

hacia China 2022-2023? ¿En qué medida el empowerment se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023?	hacia China 2022-2023 Concebir la relación del empowerment con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.	El empowerment se relaciona significativamente con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva red globe de la provincia de Ica hacia China 2022-2023.
---	--	---

Nota. Elaboración propia (2022)

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CALIDAD EN LAS EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE UVA RED GLOBE DE LA PROVINCIA DE ICA HACIA CHINA 2022-2023

Héctor William Carlos Cruces

Economista, con grado de Doctor en Educación, Experiencia laboral en cargos directivos y docente Universitario ordinario en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Actualmente se desempeña como Director de Servicios Académicos.

correo electrónico: hector.carlos@unica.edu.pe

código ORCID:

<https://orcid.org/0000-0001-6590-5562>

Enrique Mendoza Caballero

Doctor en Ciencias Empresariales por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Magíster en Finanzas por la Universidad del Pacífico - Lima, Magíster en Administración por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Magister en Economía por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Ingeniero de Sistemas por la Universidad Nacional del Centro del Perú y Bachiller en Derecho por la Universidad Continental. Actualmente se desempeña como docente ordinario de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Correo Electrónico: enrique.mendoza@unica.edu.pe

Código ORCID:

<https://orcid.org/0000-0003-0606-821x>

Jhon Alex Romero Lovera

Magister en Gestión Empresarial por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Ingeniero de Sistemas por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Actualmente se desempeña como docente ordinario de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

correo electrónico: jhon.romero@unica.edu.pe

código ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-7252-7173>

Hans Giovanni Quispe Arcos

Doctorado en Administración por la Universidad Autónoma de Ica, MBA por la Universidad Rey Juan Carlos de España, Maestro en Administración y Dirección de empresas por la Universidad Alas Peruanas, Ingeniero de Sistemas por la Universidad San Luis Gonzaga. Actualmente se desempeña como docente ordinario de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

correo electrónico: hans.quispe@unica.edu.pe

código ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-7002-5479>

ISBN 978-628-96479-7-6