Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA

Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
FACENI

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El Que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

"GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE UVA DE LA PROVINCIA DE ICA HACIA ESTADOS UNIDOS,2024"

Presentado por:

VARGAS MARCATINCO JONATHAN FREDY del nivel **PREGRADO** de la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios Internacionales, Escuela Académico Profesional de **NEGOCIOS INTERNACIONALES**. El resultado obtenido es **11%** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ica, 27 de agosto del 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

DR. JORGE LUIS HERNÁNDEZ NAPA
Director de la Unidad de Investigación
FACENI

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE UVA DE LA PROVINCIA DE ICA HACIA ESTADOS UNIDOS,2024

Trabajo de investigación por modalidad de:

Presentación de tesis

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Negocios Internacionales

Línea de investigación

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

INFORME FINAL DE TESIS

AUTOR

Bach. VARGAS MARCATINCO, Jonathan Fredy

ASESOR

Dr. CARLOS CRUCES, Héctor William

Ica, Perú

2024

DEDICATORIA

A mis padres por su invalorable apoyo en mi vida y a mis hermanos que me alentaban a culminar la carrera.

AGRADECIMIENTOS

Al todopoderoso por ser mi guía, a mi Universidad, facultad y profesores y de manera especial a mi asesor por la oportunidad de aprender.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTOS iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS vii
RESUMEN viii
ABSTRACT ix
I. INTRODUCCIÓN 1
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA 25
III. RESULTADOS 27
IV. DISCUSIÓN 54
V. CONCLUSIONES 56
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 58
VII. ANEXOS 61

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable (X): Gestión del conocimiento.....22
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable (Y): Gestión de Calidad.....24
Tabla 3 ¿Se recaba, regularmente, información de trabajadores y de clientes?.....27
Tabla 4 ¿La empresa realiza estudios de mercado? 28
Tabla 5 ¿Los archivos y bases de datos de la empresa proporcionan la información necesaria para la realización de trabajo?.....29
Tabla 6 ¿Los sistemas de información facilitan que los individuos compartan información? ...30
Tabla 7 ¿Los equipos y/o grupos de trabajo interfuncionales son utilizados con frecuencia? ...31
Tabla 8 ¿Nuestra empresa normalmente resuelve problemas mediante el trabajo en equipo?...32
Tabla 9 ¿Los equipos proponen soluciones innovadoras mediante el diálogo, a cuestiones que afectan a toda la organización?.....33
Tabla 10 ¿La organización adopta las recomendaciones realizadas por los grupos?.....34
Tabla 11 ¿El personal de nuestra organización ayuda a redefinir la estrategia de la empresa?..35
Tabla 12 ¿Los trabajadores controlan y son responsables de su trabajo?.....36
Tabla 13 ¿La autonomía de los trabajadores en la toma de decisiones viene aumentando?.....37
Tabla 14 ¿Las sugerencias de los empleados son consideradas por la empresa?.....38
Tabla 15 ¿La alta dirección contempla en su Plan de Trabajo un programa para mejora de la calidad? 39
Tabla 16 ¿Los directivos comunican activamente un compromiso de calidad a los empleados? 40
Tabla 17 ¿Los responsables de los departamentos y áreas funcionales de la empresa participan en el proceso de mejora de la calidad?.....41
Tabla 18 ¿Los directivos y supervisores de la empresa motivan a sus empleados y les ayudan a desempeñar un alto nivel en su trabajo?.....41
Tabla 19 ¿Su desarrollo e implantación es con base en estrategias?.....42
Tabla 20 ¿La dirección comunica su estrategia y objetivos a todo el personal?.....43
Tabla 21 ¿Se involucra su personal en el establecimiento de objetivos y planes?.....44
Tabla 22 ¿Se evalúan, regularmente, los objetivos y planes?.....45
Tabla 23 ¿Existe los principios de calidad en su empresa? 46
Tabla 24 ¿Existe formación de empleados en habilidades específicas del puesto de trabajo?...48
Tabla 25 ¿Existe formación de empleados en trabajo en equipo? 48
Tabla 26 Comprobación de Hipótesis General: 50
Tabla 27 Comprobación de Hipótesis Específica 1: 51
Tabla 28 Comprobación de Hipótesis Específica 2: 52

Tabla 29 Comprobación de Hipótesis Específica 3: 53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Se recaba, regularmente, información de trabajadores y de clientes? 27
Figura 2 ¿La empresa realiza estudios de mercado?.....28
Figura 3 ¿Los archivos y bases de datos de la empresa proporcionan la información necesaria para la realización de trabajo? 29
Figura 4 ¿Los sistemas de información facilitan que los individuos compartan información? ..30
Figura 5 ¿Los equipos y/o grupos de trabajo interfuncionales son utilizados con frecuencia? ..31
Figura 6 ¿Nuestra empresa normalmente resuelve problemas mediante el trabajo en equipo? .32
Figura 7 ¿Los equipos proponen soluciones innovadoras mediante el diálogo, a cuestiones que afectan a toda la organización?.....33
Figura 8 ¿La organización adopta las recomendaciones realizadas por los grupos? 34
Figura 9 ¿El personal de nuestra organización ayuda a redefinir la estrategia de la empresa? ..35
Figura 10 ¿Los trabajadores controlan y son responsables de su trabajo? 36
Figura 11 ¿La autonomía de los trabajadores en la toma de decisiones viene aumentando? 37
Figura 12 ¿Las sugerencias de los empleados son consideradas por la empresa? 38
Figura 13 ¿La alta dirección contempla en su Plan de Trabajo un programa para mejora de la calidad? 39
Figura 14 ¿Los directivos comunican activamente un compromiso de calidad a los empleados? 40
Figura 15 ¿Los responsables de los departamentos y áreas funcionales de la empresa participan en el proceso de mejora de la calidad?.....41
Figura 16 ¿Los directivos y supervisores de la empresa motivan a sus empleados y les ayudan a desempeñar un alto nivel en su trabajo?.....42
Figura 17 ¿Su desarrollo e implantación es con base en estrategias? 43
Figura 18 ¿La dirección comunica su estrategia y objetivos a todo el personal? 44
Figura 19 ¿Se involucra su personal en el establecimiento de objetivos y planes? 45
Figura 20 ¿Se evalúan, regularmente, los objetivos y planes? 46
Figura 21 ¿Existe los principios de calidad en su empresa?.....47
Figura 22 ¿Existe formación de empleados en habilidades específicas del puesto de trabajo?..48
Figura 23 ¿Existe formación de empleados en trabajo en equipo?.....49

RESUMEN

El estudio sostiene por objetivo Determinar cómo la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024. La metodología es básica de tipo descriptivo, correlacional-transversal y de modelo no experimental; en una población constituirá por conformado por 88 trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024; cuyo muestreo fue 72 trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, aplicándose el cuestionario como instrumento. Como resultado un coeficiente de Pearson de 0.407, siendo un indicador de una correlación positiva débil. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que, si existe una correlación, para su mejor descripción de los resultados a dichas dimensiones se les estableció intervalos con escalas valorativas, esto con la finalidad de ubicar las posibles respuestas que brindaron los encuestados y de ella determinar un mejor análisis.

Palabras clave: Adquisición de información, trabajo en equipo y empoderamiento.

ABSTRACT

The objective of the study is to determine how knowledge management is related to quality in grape agro-export companies from the province of Ica to the United States, 2024. The methodology is basic descriptive, correlational-cross-sectional and non-experimental model; In a population it will consist of 88 workers from agro-exporting companies of grapes from Ica to the US, 2024; whose sampling was 72 workers from grape agro-export companies from Ica to the US, 2024, applying the questionnaire as an instrument. As a result, a Pearson coefficient of 0.407, being an indicator of a weak positive correlation. Likewise, the significance value was 0.000, this shows that the correlation is significant. Likewise, the alternative hypothesis is accepted, rejecting the null hypothesis, indicating that, if there is a correlation, for a better description of the results to these dimensions, intervals with evaluation scales were established, this with the purpose of locating the possible responses. that the respondents provided and from it determine a better analysis.

Keywords: Information acquisition, teamwork and empowerment.

I. INTRODUCCIÓN

A. Planteamiento del problema

La gestión del conocimiento a juicio de Drucker es "la coordinación efectiva de la información y el conocimiento a través de toda la organización y gestión de la calidad, es diseñar productos y procesos que cumplan con las expectativas y necesidades de los clientes, asegurando su utilidad y eficacia (Juran, J. 1982 p.3)

Actualmente no se realizan estudios con la GC y gestión de localidad en las empresas agroexportadoras de uvas, siendo el Perú un exportador primario, se revela una desidia por paste de las Autoridades en esta área, sin considerar que las agroexportadoras representan un ingreso significativo de divisas para el país.

En el contexto mundial, las empresas agroexportadoras de uva se enfrentan a desafíos relacionados con la competencia global, los estándares de calidad internacionales cada vez más exigentes, la sostenibilidad ambiental y social, así como las fluctuaciones en los precios y la demanda del mercado internacional.

En América Latina, las empresas agroexportadoras de uva se ven afectadas por problemas como la falta de infraestructura adecuada para el transporte y almacenamiento, la necesidad de cumplir con normativas fitosanitarias internacionales, la competencia con otros países productores y los desafíos climáticos que pueden afectar la producción.

En el caso específico de Perú, país con una importante industria agroexportadora de uva, las empresas enfrentan retos relacionados con la necesidad de mejorar la eficiencia en los procesos productivos, garantizar la trazabilidad y seguridad alimentaria de los productos, así como cumplir con estándares de calidad exigentes para acceder a mercados internacionales competitivos

En la provincia de Ica, conocida por ser una importante zona productora de uva en Perú, las empresas agroexportadoras se enfrentan a desafíos específicos como la gestión del riego y uso eficiente del agua en un contexto de escasez hídrica, el control de plagas y enfermedades que afectan los cultivos, así como la necesidad de implementar sistemas de gestión de calidad certificados para mejorar su competitividad.

La gestión de la calidad en empresas agroexportadoras de uva afronta problemáticas a diferentes escalas (mundial, latinoamericana, peruana y local) que requieren soluciones adaptadas a cada contexto para asegurar productos competitivos, sostenibles y seguros para los consumidores internacionales, en ese contexto la pesquisa proporcionara información detallada sobre las problemáticas existentes y ofrecer recomendaciones concretas para mejorar la gestión de la calidad en empresas agroexportadoras de uva,

con el fin de promover su competitividad, sostenibilidad y contribución al desarrollo económico local.

B. Antecedentes de la investigación

a. Antecedentes internacionales

1. Zambrano (2023), "Cultura organizacional y su incidencia en la gestión del conocimiento caso: Apronam S.A del Cantón Chone". ESPAMMFL. Ecuador. El propósito de este estudio es evaluar la cultura organizacional en la empresa APRONAM S.A. y sus implicaciones para la gestión del conocimiento. Se crearon herramientas de evaluación de la gestión del conocimiento para las PYMES para determinar el nivel de gestión del conocimiento en estas organizaciones. Esta herramienta se basa en el modelo de conocimiento SECI propuesto por Nonaka e Hirotaka Takeuchi (1995). se evaluaron los instrumentos con el Alfa de Cronbach, obteniendo 0.8338 para cultura organizacional y la gestión del conocimiento es 0.9744, excelente confiabilidad. Posteriormente, en la segunda fase de correlación, se encontró una correlación positiva débil entre las dos variables, destacando la fuerte correlación dentro de las dimensiones. Finalmente, se muestra el problema mediante el diagrama de Ishikagua y se propone un modelo de control integral para ambas variables en estudio.
2. Mera (2021). "La gestión del conocimiento en el Programa de Fortalecimiento de Emprendimientos e Iniciativas Productivas Locales del Gobierno Provincial de Imbabura". UNSB. Ecuador. El principal objetivo de este trabajo es analizar la gestión del conocimiento en el marco del Programa de Fortalecimiento del Emprendimiento y la Producción Local (PFEIPL) implementado por el Gobierno Provincial de Imbabura. Se explican recomendaciones metodológicas para el estudio, comenzando con una descripción de las áreas geográficas e institucionales donde se desarrollará el programa, para luego continuar con los métodos utilizados en el diseño de la investigación, la recolección de información y el análisis. También recopilaron diversos datos que fueron validados con las experiencias e información de los actuales miembros del GAD de Imbabura.
3. Naranjo (2019). "Estrategia de Gestión del Conocimiento para el Servicio de TI en una Empresa de Telecomunicaciones". UTA. Ecuador. El objetivo del proyecto es ofrecer una estrategia de gestión del conocimiento que utilice las herramientas disponibles en la organización, reduzca el costo de capacitación de los empleados y se base en las buenas prácticas descritas en

ITIL, que permita a los mismos usuarios generar la matriz de conocimiento disponible. permite a los Empleados estar constantemente informados sobre cambios, mejoras y novedades con el fin de agilizar los procesos, y el objetivo principal es promover e incrementar el enfoque ágil y eficaz en las necesidades y requerimientos de los clientes finales, que es la motivación y razón de ser de la agencia y proyectos en curso, nos proporciona las condiciones iniciales para una gestión óptima de la matriz de conocimiento, reduce los riesgos asociados al intercambio de información y al proceso de socialización, lo que nos permite llegar mejor y más seguro a todos los socios, sin crear riesgos para la organización.

b. Antecedentes nacionales

1. Veli & Apolinario (2024). "Gestión de calidad y desempeño exportador de empresas exportadoras de jengibre de la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023".UC. Perú. El principal objetivo de este trabajo es determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre. Este estudio es del nivel básico, dentro de un enfoque científico deductivo, dentro de un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, transversal. La muestra es una enumeración no probabilística y consta de 19 organizaciones empresariales exportadoras de jengibre. También se aplicó una encuesta como técnica, un cuestionario como instrumento para estas dos variables, compuesto cada uno de 10 ítems, a través de medios digitales (formularios de Google y correo electrónico). Utilizando el Alfa de Cronbach como método de cálculo de confiabilidad, los resultados fueron que los valores de la variable de investigación I y la variable de investigación II fueron 0,923 y 0,925, respectivamente. La validez de la hipótesis general se probó mediante la prueba estadística de correlación rho de Spearman (0,777) y el valor p (0,000 < 0,05) con un nivel de confianza del 95%. En conclusión, se puede comprobar la validez de la hipótesis general de la investigación: La gestión de la calidad está directa y significativamente relacionada con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre en Chanchamayo, región Junín en el año 2023.

2. Cerda & Huaillani (2022). "Gestión del conocimiento y cultura organizacional en el archivo general de la nación, 2021".UP. Perú. Expresaron como finalidad Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en la cultura organizacional en el Archivo General de la Nación en el 2021, esgrimió un enfoque cuantitativo, diseño no

experimental correlacional transversal, muestra de 103 colaboradores, instrumento el cuestionario hallando respecto al conocimiento el total de los participantes conoce el trabajo y procedimientos, un 50% conoce el costo beneficio de la empresa, ante un 58% desconoce lo relacionado lo económico-social y dificultades institucionales , en cuanto a la información un 81% revela conocer los documentos de gestión empresarial , un 76% señala estar al tanto de los antecedentes buenos y malos, también un 54% argumenta no saber en cuanto a los temas de jurisprudencia nacional, por otro lado un 100% señala haber adquirido conocimientos por las vivencias institucionales. Asia mismo un 97% conoce los servicios que otorga, ante un 78% no sabe cómo adquirir capital intelectual, toda vez que un 73% acentual que no hay comisiones que evalúe el capital intelectual ante un 97% conoce la misión y visión concluyendo que hay una influencia significativa entre las variables del tema.

3. Cotrina, A. (2022). "Gestión de calidad y nivel de exportación al mercado europeo en la empresa grupo comercial Campo Verde S.A.C en la provincia de Huaral, 2021". UNJFSC. Perú. Demostrar la relación entre la gestión de calidad y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa Grupo Comercial Campo Verde S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021, estudio de tipo básico, nivel correlacional diseño no experimental, muestra 51 participantes hallando un 27,5% en desacuerdo con la gestión de calidad, en cuanto a la definición de un sistema de gestión de calidad un 25,5% señala estar en desacuerdo , en referencia al nivel de exportación de palta a Europa es alta 39,2% indicaron estar en desacuerdo , por otro lado está disminuyendo la exportación de mandarina un 43,1% indico en desacuerdo concluyendo hay relación significativa entre la gestión de la calidad y el nivel de exportación.

4. Gerónimo, M. (2022). "Gestión de Calidad y su Importancia en la Competitividad en las Empresas Comercializadoras de Frutas, Huaral 2021". UCV. Perú. señalo como propósito determinar la manera como la gestión de calidad se relaciona con la competitividad en las empresas comercializadoras de frutas, Huaral 2021, haciendo uso de un paradigma positivista , nivel correlacional transversal , muestra de 75 gerentes ,instrumento el cuestionario, hallando en cuanto a la gestión de la calidad un 66,7% revelan casi siempre y solo un 6,7% algunas veces en cuanto a la competitividad un 80% señala es efectuada casi siempre ante un 20% revelan que realizan la competitividad concluyendo: que hay una relación

directa y significativa entre las variables con una significancia de 0,000 < 0.05.

5. Samana (2019). “Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C San Isidro – 2019”. UAP. Perú. El propósito de este estudio es determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en Mambrino S.A.C. San Isidro – 2019. Los tipos de estudio fueron estudios descriptivos correlacionales y transversales. El total y muestra estuvo conformada por 60 trabajadores y fueron encuestados. Los resultados muestran que la relación entre las variables es directa (Rho de Spearman es 1000, p-valor es 0.000>0.05), es decir, existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional, se encuentra que existe una relación directa y significativo; la relación entre ambas variables para lograr que los empleados creen sistemas donde puedan aportar sus conocimientos y habilidades para encontrar mejores soluciones para la empresa.

c. Antecedentes locales

Una pesquisa e indagación bibliográfica de las inconstantes, gestión del conocimiento y la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024, se dedujo que nuestro estudio presente no tiene marco local.

C. Bases teóricas

Gestión del Conocimiento

La historia de la GC se remonta a las décadas de 1980 y 1990, cuando las empresas comenzaron a darse cuenta de la importancia de aprovechar el conocimiento colectivo de sus empleados. Con el advenimiento de la tecnología de la información, surgió un mayor interés en cómo almacenar, organizar y compartir información y conocimientos dentro de las organizaciones.

A medida que las empresas se enfrentaron a la jubilación de empleados con conocimientos especializados, surgieron más esfuerzos para capturar ese conocimiento antes de que se perdiera. Esto llevó al desarrollo de sistemas y procesos para gestionar bases de datos, crear comunidades de práctica y fomentar la colaboración entre empleados.

En la actualidad, la GC sigue evolucionando con el advenimiento de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y la analítica de datos, donde las organizaciones buscan formas más sofisticadas de aprovechar el

conocimiento interno y externo para innovar y mantenerse competitivas en un entorno empresarial dinámico.

Entre las diferentes definiciones tenemos a Nonaka y Takeuchi (1999) , estos autores japoneses son conocidos por su enfoque en la creación de conocimiento organizacional, definen la GC como "el proceso mediante el cual el conocimiento tácito se convierte en conocimiento explícito, se comparte y se utiliza en toda la organización, también Davenport y Prusak (2001) han propuesto que "la GC es un proceso que ayuda a las organizaciones a identificar, seleccionar, organizar, difundir y transferir información y conocimientos importantes que son parte de la memoria organizativa", así mismo Peter Drucker: Este destacado teórico de la administración define la GC como "la coordinación efectiva de la información y el conocimiento a través de toda la organización".

Los procesos de gestión GC son esenciales para generar, procesar, transferir y explicar porque hace explícito un conocimiento que es difícil de entender en un campo organizacional en este sentido, la GC es una disciplina que permite el procesamiento difundir y utilizar el conocimiento existente y formal en contextos específicos, con el propósito de satisfacer las necesidades y deseos individuales. El desarrollo de una comunidad educativa universitaria, la base es la necesidad de un conocimiento gerencial y aprendizaje organizacional como mecanismos clave para fortalecer y sostener el proceso de crear y compartir el conocimiento directamente relacionado con su visión de futuro dará forma a sus planes, estrategia de desarrollo. (Catalán y Peluffo 2002 citado por Quispe, E. 20221 p.12).

En ese contexto la gestión del conocimiento es un campo que se centra en cómo las organizaciones pueden crear, capturar, compartir y utilizar el conocimiento de manera efectiva para mejorar su desempeño. Este enfoque reconoce que el conocimiento es un activo valioso y que su gestión adecuada puede brindar ventajas competitivas significativas.

Según Leiter (2007), la gestión del conocimiento significa: “tomar el conocimiento, el aprendizaje y utilizarlo como un objetivo central para agregar valor a la empresa y crear y fortalecer ventajas competitivas únicas” (p. 6). El objetivo principal de la gestión del conocimiento es mejorar la capacidad intelectual de los trabajadores individuales del conocimiento en la empresa, y las decisiones diarias que toman colectivamente determinan el éxito o el fracaso de la empresa.

Importancia de la Gestión del Conocimiento

La GC es de gran importancia para las empresas agroexportadoras, ya que les permite aprovechar y compartir el conocimiento especializado relacionado con la producción, distribución, normativas y requisitos de los mercados internacionales.

Según Hernández (2016), el conocimiento se considera algo inherente al ser humano y existe únicamente en la mente humana. Para entender la gestión del conocimiento, primero hay que entender qué es el conocimiento en los individuos y en los grupos. Para el desarrollo del talento intelectual, el conocimiento y el capital humano (fuentes de desarrollo organizacional) son importantes para las empresas. Respecto a la gestión del conocimiento y los sistemas de información en las organizaciones, Torres y Lamenta (2015) afirmaron que el conocimiento y la información ahora se consideran recursos vitales para las organizaciones y por ello algunas de ellas han reconocido la creación, transferencia y gestión de conocimiento crítico. Utilizando la gestión del conocimiento como un importante factor de éxito, la transmisión de información y la organización de datos mejoran los procesos en la organización y logran la eficiencia organizacional.

Guédez (2003) considera que la gestión del conocimiento se refiere a: ver el conocimiento como insumos, procesos, productos y el contexto de las actividades de gestión, también apunta a la integración de personas más que de redes tecnológicas, lo que revela un interés en hacer que el conocimiento sea útil para los usuarios, promover generando, compartiendo, formando, aplicando y evaluando conocimientos. Además, sugiere, se preocupa más por las innovaciones que resultan de la aplicación del conocimiento que por el conocimiento mismo. (Parte 36).

Ventajas de la Gestión del Conocimiento

Innovación: La gestión del conocimiento fomenta la innovación en prácticas agrícolas, técnicas de cultivo, procesos de envasado y distribución, lo que puede mejorar la competitividad en los mercados internacionales.

Adaptación a regulaciones internacionales: Las empresas agroexportadoras pueden beneficiarse al compartir y gestionar el conocimiento sobre las regulaciones fitosanitarias, normativas de calidad y requisitos de etiquetado en diferentes países, lo que les permite cumplir con los estándares internacionales.

Mejora continua: La gestión del conocimiento facilita la identificación de buenas prácticas agrícolas y de negocio, lo que promueve la mejora continua en todos los aspectos de la cadena de suministro.

Desventajas de la Gestión del Conocimiento

Resistencia al cambio: Algunos empleados pueden resistirse a compartir su conocimiento por temor a perder su valor o posición dentro de la empresa.

Complejidad operativa: Gestionar grandes volúmenes de información y conocimiento puede resultar complejo y costoso si no se cuenta con los sistemas y procesos adecuados.

Pérdida de conocimiento crítico: Si no se establecen mecanismos efectivos para capturar y transferir el conocimiento, las empresas agroexportadoras corren el riesgo de perder información valiosa cuando los empleados clave se retiran o cambian de empleo.

La gestión del conocimiento puede ofrecer numerosas ventajas a las empresas agroexportadoras al tiempo que presenta desafíos específicos que deben abordarse para maximizar su efectividad.

Estrategias de la gestión del conocimiento

Por ejemplo, la codificación es una estrategia para registrar y archivar formalmente el conocimiento. De esta manera, el conocimiento se vuelve claro y se transmite en un lenguaje sistemático y formal. El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es ampliamente aplicable porque proporciona a todos en la organización acceso inmediato al conocimiento, la comunicación formal es unidireccional desde la cima hacia los subordinados y se supone que su contenido es inequívoco a medida que avanza. El nivel de experiencia y conocimiento es más que la simple acumulación de conocimiento en documentos, es también la integración tácita del conocimiento en procesos y prácticas. La integración del conocimiento en las rutinas y procesos organizacionales proporciona una plataforma para la mejora de procesos a medida que se incorporan e integran nuevos métodos y procedimientos en el proceso (Mohrman et al., 2003). La personalización es una estrategia que enfatiza la interacción entre las personas (Storey & Kahn, 2011). Las estrategias de personalización pueden incluir mecanismos formales (reuniones de proyecto, jornadas de empresa) y mecanismos informales.

Dimensiones de la Gestión del Conocimiento

Adquisición de información:

La adquisición de información es un proceso fundamental en la gestión del conocimiento, y aunque no se discute tan ampliamente como otros aspectos de la gestión del conocimiento, se describe desde la perspectiva de Karl E. Weick: el autor conocido por sus contribuciones a la teoría de la organización. La adquisición de información es “El proceso mediante el cual una organización recopila, interpreta y utiliza datos relevantes para comprender su entorno. Ikujiro Nonaka, cocreador del concepto "ba" y experto en creación de conocimiento organizacional, describe la adquisición de información como "Por otro lado, Thomas H. Thomas H. Davenport es un investigador líder en el campo de la gestión del conocimiento. Propuso que "la adquisición de información es el proceso de identificar fuentes de datos relevantes y transformarlas en conocimiento utilizable"

Los conceptos resaltan la importancia de recopilar y procesar información relevante para convertirla en conocimiento que pueda ser aprovechado por las organizaciones, , teniendo presente que la adquisición de información es vital para que las organizaciones se mantengan al tanto de su entorno, tomen decisiones fundamentadas y se adapten a los cambios, sin una sólida capacidad para adquirir información relevante, las organizaciones corren el riesgo de quedarse rezagadas en un mundo empresarial cada vez más competitivo y cambiante.

Trabajo en equipo:

En su libro "The Wisdom of Teams" Katzenbach y Smith, definen el trabajo en equipo como "un pequeño número de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común, metas de desempeño y un enfoque por el cual se mantienen mutuamente responsables", también Meredith Belbin: Conocido por su investigación sobre roles de equipo, ha descrito el trabajo en equipo como "un grupo de personas que trabajan juntas para alcanzar una meta común y que son interdependientes en cuanto a la realización de sus tareas", si mismo Jon R. Katzenbach: En su obra "Real Change Leaders", Katzenbach ofrece la siguiente definición: "El trabajo en equipo es un proceso colaborativo que aprovecha las fortalezas individuales de sus miembros para alcanzar resultados colectivos".

Importancia del trabajo en equipo

- ✓ Las empresas agroexportadoras desempeñan un papel crucial en la economía global, y el trabajo en equipo es fundamental para su éxito.
- ✓ El trabajo en equipo puede mejorar la eficiencia en la producción agrícola y el proceso de exportación al permitir una mejor coordinación entre los diferentes departamentos y empleados.
- ✓ Los equipos multidisciplinarios pueden fomentar la innovación al combinar diferentes perspectivas y conocimientos para abordar desafíos y encontrar soluciones creativas.
- ✓ El trabajo en equipo bien gestionado puede mejorar el clima laboral, fomentar la colaboración y fortalecer las relaciones interpersonales entre los empleados.

Desventajas del trabajo en equipo

Los equipos pueden experimentar conflictos internos, especialmente si no se gestionan adecuadamente, lo que podría afectar negativamente la productividad y el ambiente laboral.

En entornos agroexportadores, donde las operaciones pueden abarcar múltiples ubicaciones geográficas, la coordinación efectiva entre equipos distribuidos puede ser un desafío.

En algunos casos, el trabajo en equipo mal estructurado puede llevar a una dilución de responsabilidades, lo que dificulta la rendición de cuentas.

El trabajo en equipo puede aportar numerosas ventajas a las empresas agroexportadoras, como la mejora de la eficiencia y la promoción de la innovación, pero también conlleva desafíos como conflictos internos y dificultades de coordinación, la clave radica en una gestión efectiva del trabajo en equipo para maximizar sus beneficios y mitigar sus posibles inconvenientes.

Según Gómez y Acosta (2003), “una de las condiciones psicológicas de trabajo que más afecta a los empleados es la posibilidad de compañerismo y trabajo en equipo en las empresas que prestan servicios, porque trabajar con equipos puede dar muy buenos resultados porque se genera entusiasmo. Generalmente es estimuladas para realizar sin problemas las tareas asignadas, García (2016) dice que las empresas con un mayor nivel de gestión del conocimiento tienen más probabilidades de utilizar equipos de trabajo que las empresas con un nivel inferior, lo que crea un ambiente de trabajo propicio para la innovación porque, según los entrevistados, siente que los empleados, no las relaciones de clases entre superiores y subordinados. Son más libres para generar sus propias ideas para el desarrollo de innovaciones, porque el trabajo en equipo crea una situación en la que los empleados pueden intercambiar ideas y renunciar a ellas más fácilmente. El trabajo es menos jerárquico y burocrático.

Empoderamiento:

En su escrito “Empowerment Takes More Than a Minute". Ken Blanchard define el empoderamiento como "la creación de un entorno en el que los empleados tienen la libertad, el apoyo y los recursos necesarios para asumir responsabilidades y tomar decisiones en situaciones que afectan su trabajo". También Stephen R. Covey: En su libro "The 7 Habits of Highly Effective People", describe el empoderamiento como "el reconocimiento y el aprovechamiento de la capacidad, la experiencia y la pasión de las personas”. Por otro lado, Gary Yukl: en su obra "Leadership in Organizations", define el empoderamiento como "el proceso de compartir el poder con los empleados y de darles la autoridad y la responsabilidad para tomar decisiones relacionadas con sus tareas”. Estas definiciones resaltan la relevancia del otorgamiento de autoridad, responsabilidad y recursos a los empleados para que puedan asumir un papel más activo en la toma de decisiones y en la realización de sus tareas.

Según García (2016), las empresas que alcanzan altos niveles de estas prácticas indican que los empleados tienen más poder de decisión, permitiendo así más libertad para innovar. Como señalaron los gerentes, responder a las sugerencias les da a los empleados un sentido de propiedad, lo que les permite participar más y realizar mejoras en mayor medida.

Importancia del Empoderamiento

Empoderamiento en las empresas agroexportadoras puede tener un impacto significativo en su desempeño y en el bienestar de los empleados, puede llevar a un aumento en la productividad y eficiencia de los empleados al permitirles tomar decisiones de forma autónoma y asumir responsabilidades, al empoderar a los empleados, se fomenta la generación de ideas innovadoras y soluciones creativas para los desafíos que enfrenta la empresa agroexportadora, considerando que los empleados empoderados tienden a estar más comprometidos con su trabajo, lo que se traduce en una mayor motivación y satisfacción laboral, toda vez que al descentralizar la toma de decisiones, las empresas agroexportadoras pueden responder de manera más ágil a los cambios del mercado y a las demandas de los clientes, teniendo presente cuando los empleados decisiones a nivel operativo, se pueden reducir los tiempos de respuesta y minimizar la necesidad de supervisión constante.

Si el empoderamiento no se gestiona adecuadamente, existe el riesgo de que los empleados tomen decisiones equivocadas que puedan afectar negativamente a la empresa.

Una implementación deficiente del empoderamiento puede llevar a confusiones sobre roles y responsabilidades dentro de la empresa, lo que podría generar conflictos internos.

Algunos empleados pueden resistirse al empoderamiento si no están acostumbrados a asumir responsabilidades adicionales o si temen cometer errores.

En ese orden de ideas, se afirma que el empoderamiento en las empresas agroexportadoras es importante para mejorar el rendimiento, fomentar la innovación y desarrollar el talento de los empleados. Sin embargo, es fundamental gestionarlo adecuadamente para aprovechar sus ventajas y mitigar sus posibles desventajas.

<u>Características de la gestión del conocimiento</u>

La gestión del conocimiento promueve cambios en la competitividad de la fuerza laboral en una organización debido a una variedad de razones, incluidas las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, que también se manifiesta cuando los salarios aumentan y se dispone de mejores condiciones laborales.

Al respecto, Benavides y Quintana (2015) reportan lo siguiente: El conocimiento como recurso estratégico es importante porque desde hace décadas existen entornos altamente complejos y dinámicos. Por lo tanto, la tarea cada vez más difícil es si podemos seguir manteniendo nuestra ventaja competitiva y superar a nuestros competidores.

El estudio de los factores que determinan la competitividad y el desempeño de las empresas es un tema de interés común en los campos de la economía industrial y la

gestión estratégica. (s. 14). Al respecto, Kumar (2005) mencionó: La gestión del conocimiento es el proceso de recopilar y utilizar experiencias colectivas y transferir conocimientos a través de la comunicación. En una economía global, los empleados, colegas, proveedores y clientes necesitan compartir conocimientos para hacer más eficiente toda la cadena de suministro. Relacionado con lo anterior, Rivas y Flores (2007) creen que "el networking, la socialización del conocimiento, las alianzas de aprendizaje y el reconocimiento del conocimiento tácito son oportunidades de las que las organizaciones necesitan aprender, especialmente aquellas de países en desarrollo".

Teorías relacionadas a la gestión del conocimiento

En la teoría de la gestión del conocimiento, Hernández (2016) sostiene que el conocimiento es la información más valiosa y subjetiva que ha sido examinada y organizada en modelos mentales que permiten a las personas comprender su mundo tal como proviene de sus experiencias, ideas, creencias y valores. En este sentido, Hernández (2016) afirma que "nunca ha habido un consenso claro sobre las diferencias entre datos, información y conocimiento, aunque los contornos de cada categoría no siempre son los mismos" (p. 29).

La innovación y la gestión del conocimiento

Esencialmente, la innovación es el desarrollo intencional y la implementación de cambios en los productos, servicios, estructuras, estándares, procedimientos, cursos de acción o procesos de una organización con el objetivo específico de mejorar el desempeño y los resultados de la organización. Actualmente, las empresas enfrentan rápidos y profundos cambios en las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la globalización y la internacionalización. Por lo tanto, la mayoría de las organizaciones deben desarrollar e implementar innovación continua para seguir siendo competitivas. La innovación suele verse como un proceso de creación de conocimiento. Sin embargo, muchas innovaciones son de naturaleza incremental, es decir, son modificaciones del conocimiento existente en lugar de transformaciones y reemplazos.

Aunque la creación de conocimiento es un aspecto esencial del proceso de innovación, también lo es la capacidad de encontrar e identificar conocimiento externo o interno que sea aplicable a la situación experimentada, es decir, la adaptación y aplicación del conocimiento en situaciones que se asemejan a las existentes, asimismo, se ha hecho uso en casos anteriores o para buscar nuevas aplicaciones del conocimiento existente. Por tanto, el proceso de innovación no es sólo un proceso de creación de conocimiento (Hislop, 2005).

Los procesos de innovación son cada vez más complejos y las organizaciones carecen cada vez más de conocimientos relevantes y necesarios. Por tanto, ha aumentado significativamente la importancia del desarrollo de redes externas, así como la necesidad de integrar diferentes sistemas de conocimiento. En este contexto, Malhotra (2000) argumentó que el proceso de creación de conocimiento es a la vez participativo y predecible, en lugar de seguir reglas formales fijas o directrices basadas en procedimientos predeterminados. Debería haber muy pocas reglas y mucha libertad e iniciativa personal. El autor da un ejemplo de una empresa que establece la siguiente regla: "Utilice el buen criterio en todas las situaciones. No habrá reglas adicionales".

Gestión de Calidad

A mediados del siglo XX, con el auge de la globalización y el comercio internacional, las empresas agroexportadoras comenzaron a prestar más atención a la calidad de sus productos para cumplir con los estándares internacionales y satisfacer las demandas de los consumidores.

A medida que crecía la competencia en el mercado agroexportador, las empresas empezaron a adoptar normativas y estándares de calidad reconocidos internacionalmente, como las normas ISO 9000, para mejorar sus procesos y productos.

En las últimas décadas, las empresas agroexportadoras han apostado por la implementación de sistemas de gestión de calidad, como el Total Quality Management (TQM) o el Lean Six Sigma, para optimizar sus operaciones y garantizar la calidad en todas las etapas del proceso productivo.

Con el aumento de la conciencia ambiental y social, las empresas agroexportadoras han incorporado criterios de sostenibilidad en sus prácticas de gestión de calidad, asegurando no solo la calidad del producto final, sino también su impacto positivo en el medio ambiente y las comunidades locales.

En la actualidad, las empresas agroexportadoras están aprovechando la tecnología y la digitalización para mejorar sus procesos de gestión de calidad, implementando herramientas como sistemas de trazabilidad, control de calidad automatizado y análisis predictivo para garantizar productos seguros y de alta calidad.

A lo largo de la historia, las empresas agroexportadoras han evolucionado en su enfoque hacia la gestión de la calidad, adoptando normativas internacionales, sistemas de gestión avanzados y criterios sostenibles para asegurar su competitividad en el mercado global y satisfacer las demandas cambiantes de los consumidores.

La gestión de la calidad ha sido abordada por diversos autores a lo largo del tiempo, cada uno aportando su propia perspectiva y definición del concepto, se mencionan los siguientes:

Según Philip B. Crosby (1979), enfatizaba la importancia de la prevención de defectos en lugar de la detección posterior, promoviendo una cultura de hacer bien las cosas desde la primera vez (p.17), también W. Edwards Deming destacaba la importancia de enfocarse en la satisfacción del cliente y en la mejora continua de los procesos para lograr una calidad superior, así mismo Juran, J. (1982) hacía hincapié en la importancia de diseñar productos y procesos que cumplan con las expectativas y necesidades de los clientes, asegurando su utilidad y eficacia (p.3) , además Kaoru Ishikawa resaltaba la importancia de mantener altos estándares de calidad en todo momento, incluso cuando no hay supervisión directa, para construir una cultura de calidad en la organización, en ese orden de ideas Armand V. Feigenbaum, defendía la idea de que la calidad debe ser una responsabilidad compartida por todos en la organización, integrando procesos y funciones para alcanzar estándares elevados.

La gestión es el efecto de las acciones tomadas para lograr un negocio o cualquier deseo, mientras que la calidad es inherente o es el conjunto de características de una cosa por las cuales se puede juzgar su valor. De estas dos definiciones, podemos concluir que la gestión de la calidad es una actividad empresarial planificada y controlada para lograr la calidad. Además, muchos autores lo han definido de la siguiente manera: (Ishikawa, 1947) afirmó que el control de calidad implica "desarrollar, diseñar, producir y mantener productos de calidad que sean más económicos, más útiles y que siempre satisfagan al cliente". Armand, F (1956) Control de calidad total. México: McGraw Hill afirma que el control de calidad total es "un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de varios grupos en una organización para desarrollar y mantener la calidad con el fin de producir bienes y servicios para los clientes a un nivel más económico y ser compatible con la satisfacción total del cliente".

Importancia de la Gestión de Calidad

La gestión de la calidad ayuda a las empresas agroexportadoras a cumplir con los requisitos y estándares internacionales de calidad y seguridad alimentaria, lo que es fundamental para acceder a mercados , también asegurar la calidad de los productos agrícolas desde su producción hasta su exportación, se garantiza la satisfacción del cliente internacional, lo que puede llevar a relaciones comerciales a largo plazo., siendo relevante la implementación de un sistema de gestión de calidad fomenta la mejora continua en los procesos agrícolas, logísticos y comerciales, lo que puede aumentar la eficiencia y reducir costos.

Ventajas de la Gestión de Calidad

La certificación de calidad puede facilitar el acceso a nuevos mercados internacionales que exigen altos estándares de calidad y seguridad alimentaria, toda vez que al mejorar la eficiencia y reducir los desperdicios mediante la gestión de la calidad, las empresas agroexportadoras pueden reducir sus costos operativos, debiendo conservar una sólida reputación basada en la calidad puede generar confianza en los consumidores internacionales y diferenciar a la empresa en un mercado competitivo.

Desventajas de la Gestión de Calidad

La implementación de un sistema de gestión de calidad puede implicar costos iniciales significativos en términos de formación del personal, adquisición de tecnología y certificaciones., considerando algunos miembros del equipo pueden resistirse al cambio necesario para adoptar un enfoque centrado en la calidad, lo que puede dificultar la implementación efectiva del sistema, también gestionar un sistema de calidad en una empresa agroexportadora conlleva cierta complejidad debido a la diversidad de procesos involucrados en la cadena de suministro.

La gestión de la calidad en las empresas agroexportadoras es fundamental para garantizar su competitividad, acceso a mercados internacionales, satisfacción del cliente y mejora continua, aunque presenta desafíos, las ventajas derivadas de una sólida cultura de calidad suelen superar ampliamente las posibles desventajas a largo plazo.

Dimensiones de la Gestión de Calidad

Liderazgo:

En el contexto de las empresas agroexportadoras, el liderazgo efectivo es de suma importancia por varias razones. Primero, el liderazgo sólido puede influir en la motivación y el compromiso de los empleados, lo que a su vez puede mejorar la productividad y la calidad del trabajo. Además, en un entorno empresarial dinámico como el de la agricultura y la exportación, un liderazgo efectivo puede ayudar a gestionar los desafíos específicos del sector, como los cambios en las condiciones climáticas, regulaciones comerciales internacionales y la gestión de la cadena de suministro, en ese sentido Harold Koontz y Cyril O'Donnell, señalan el liderazgo como la capacidad de influir en personas para que trabajen entusiastamente en pro del logro de objetivos en común." -, también Druker, P. lo define como “la capacidad de obtener resultados a través de otros.", asi mismo Warren Bennis opina “Él es la capacidad de transformar la visión en realidad." Además, John C. Maxwell considera “El liderazgo como la habilidad de influir en un grupo para que alcance metas." - John C. Maxwell.

Ventajas y Desventajas del Liderazgo

En las empresas agroexportadoras incluyen la capacidad de fomentar una cultura de innovación y adaptación ante los cambios del mercado, el establecimiento de relaciones comerciales sólidas con socios internacionales y la promoción de prácticas sostenibles en la producción y distribución de productos agrícolas, Sin embargo, las desventajas pueden surgir si el liderazgo no está alineado con las necesidades específicas del sector agroexportador. Por ejemplo, un enfoque inflexible o una falta de comprensión sobre las complejidades del mercado internacional podrían limitar el crecimiento y la competitividad de la empresa. Además, en un entorno donde la sostenibilidad y la responsabilidad social son cada vez más importantes, un liderazgo que no tome en cuenta estas consideraciones podría enfrentar desafíos significativos.

Planificación de la Calidad:

De acuerdo con Crosby, P (1979 b) define la planificación de la calidad se refiere al desarrollo de sistemas, métodos y procedimientos adecuados para guiar y controlar la calidad en la producción de bienes y servicios." , también Juran, J.(1982 b) sostiene que implica establecer los objetivos de calidad y los procesos necesarios para cumplir con esos objetivos." , según Project Management Institute (PMI) señala es el proceso que identifica los estándares de calidad relevantes para el proyecto y determina cómo satisfacerlos".

Características de la planificación de la calidad

- ✓ Las empresas agroexportadoras deben cumplir con estándares de calidad internacionales para poder competir en los mercados globales. La planificación de la calidad permite establecer procesos que aseguren el cumplimiento de estos estándares, lo que es fundamental para mantener la competitividad.
- ✓ La planificación de la calidad en empresas agroexportadoras implica el control riguroso de los procesos de producción, desde el cultivo hasta la distribución, para garantizar la calidad y seguridad de los productos agrícolas.
- ✓ La planificación de la calidad también puede incluir aspectos relacionados con prácticas sostenibles y responsabilidad social, asegurando que las operaciones cumplan con normativas ambientales y sociales.
- ✓ En un entorno donde factores como el clima, las regulaciones comerciales y los cambios en la demanda pueden impactar significativamente la producción y exportación, la planificación de la calidad ayuda a identificar y gestionar riesgos potenciales.
- ✓ la planificación de la calidad en empresas agroexportadoras es fundamental para garantizar que los productos agrícolas cumplan con los estándares internacionales, sean sostenibles, seguros y competitivos en el mercado

global. Esto no solo asegura la satisfacción del cliente, sino que también contribuye al éxito a largo plazo de la empresa en el sector agroexportador.

Gastos de Personal:

Los gastos de personal se refieren a los costos en los que incurre una empresa para compensar a sus empleados por su trabajo y servicios. Estos gastos incluyen los salarios, sueldos, bonificaciones, beneficios, contribuciones a la seguridad social, seguros de salud, pensiones y cualquier otro tipo de compensación monetaria o en especie que la empresa proporcione a sus empleados. (Economía simple, 2015).

Los gastos de personal representan todos los desembolsos financieros que una empresa realiza para remunerar a su fuerza laboral, y son parte integral de los costos operativos de la empresa.

Gestión de Procesos:

Según Hammer, M. (1990) define "La gestión de procesos es un enfoque sistemático para mejorar continuamente el rendimiento mediante la reingeniería, el modelado, la medición y el control de los procesos empresariales, además" Hammer y Champy (1993) consideran implica la identificación, documentación, optimización y control de los procesos empresariales para lograr resultados consistentes y alineados con los objetivos estratégicos." Se denota explícitamente la importancia de la gestión de procesos en la mejora del rendimiento empresarial y la búsqueda de resultados consistentes y alineados con los objetivos estratégicos.

Características de la Gestión de Procesos

La gestión de procesos se centra en la identificación y eliminación de ineficiencias, la optimización de flujos de trabajo y la búsqueda constante de mejoras en la ejecución de las actividades empresariales, se enfoca en lograr resultados medibles y alineados con los objetivos estratégicos de la organización, lo que implica establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) para evaluar el desempeño, considera a la organización como un conjunto interconectado de actividades y operaciones, lo que significa que busca optimizar no solo procesos individuales, sino también las interacciones entre ellos, en ese sentido los procesos son diseñados y gestionados con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, lo que implica una orientación hacia la calidad, la eficiencia y la satisfacción del cliente, también hacen uso de herramientas como el mapeo de procesos, modelado, análisis y mejora continua, así como metodologías como Six Sigma, Lean Management y BPM (Business Process Management).

Estas características subrayan la importancia de la gestión de procesos para lograr eficiencia operativa, alineamiento estratégico y satisfacción del cliente en una organización, en ese contexto la gestión de procesos en empresas agroexportadoras es

fundamental para garantizar eficiencia operativa, cumplimiento de estándares de calidad y seguridad, adaptación a regulaciones internacionales, implementación de prácticas sostenibles y gestión efectiva de riesgos en un entorno empresarial complejo y altamente regulado.

D. Marco conceptual

a. ***Gestión de calidad***: El mecanismo mediante el cual una organización optimiza sus procesos se denomina sistema de gestión de la calidad. El objetivo es orientar la información, los equipos y el trabajo para que los clientes queden satisfechos con los productos y/o servicios que reciben.

b. ***Planificación de la calidad***: La planificación de la calidad proporciona un enfoque estructurado y participativo para planificar nuevos productos, procesos y servicios. Integrar e involucrar a todos los grupos para que desempeñen un papel importante en el desarrollo y la implementación, de modo que todos participen como un gran equipo en lugar de como una serie de especialistas individuales.

c. ***Liderazgo***: Influir en las personas y motivarlas a trabajar apasionadamente por un objetivo común. La persona que ejerce el liderazgo se llama líder.

d. ***Gestión de proveedores***: La dirección de la empresa implementa procedimientos eficaces de gestión de proveedores para mejorar las asociaciones comerciales con los proveedores y aumentar el potencial de ganancias de la empresa. Los contratos de aprovisionamiento, transporte y logística también son fundamentales para la gestión de proveedores.

e. ***Gestión de personal***: Es un proceso administrativo utilizado para potenciar y mantener los esfuerzos, prácticas, aptitudes, conocimientos, habilidades, etc. de los miembros del organismo en beneficio de la profesión, la organización misma y la nación en su conjunto.

f. ***Trabajo en equipo***: Acciones individuales guiadas que mejoran la cohesión del equipo mientras se trabaja hacia un objetivo común sin comprometer la colaboración.

g. ***Enpowerment***: Permite a las personas y a los empleados tomar decisiones sobre su trabajo y reduce las barreras para la mejora, la resolución de conflictos y más.

h. ***Gestión de conocimientos***: La gestión del conocimiento es el proceso mediante el cual las organizaciones facilitan la transferencia de información y habilidades a los empleados de manera sistemática y eficaz. Cabe aclarar que la información y las habilidades no siempre se encuentran sólo en la empresa, sino que muchas veces pueden crearse fuera de ella.

E. Problemas de la investigación

a. Problema general

¿De qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024?

b. Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera la adquisición de la información se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024?

PE2: ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024?

PE3: ¿De qué manera el empoderamiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024?

F. Justificación

Justificación teórica:

Desde un punto de vista teórico, la gestión del conocimiento se alinea con las teorías de aprendizaje organizacional y desarrollo de capacidades, promoviendo la adquisición, creación, compartición y utilización del conocimiento para mejorar la calidad y satisfacer las expectativas del mercado objetivo. La gestión de la calidad se basa en teorías de control y mejora continua para garantizar que los productos cumplan con los estándares exigidos por los consumidores estadounidenses.

Justificación metodológica:

La implementación de metodologías para gestionar el conocimiento, como comunidades de práctica, sistemas de información y capacitación continua, junto con enfoques metodológicos para la gestión de calidad como Six Sigma o Total Quality Management, permitirá a las empresas agroexportadoras identificar áreas de mejora, optimizar procesos y asegurar el cumplimiento de los requisitos específicos del mercado estadounidense

Justificación practica:

La gestión del conocimiento es esencial para adaptarse a las exigencias del mercado estadounidense, que demanda altos estándares de calidad y cumplimiento de normativas específicas. La capacidad de compartir y aplicar el conocimiento sobre prácticas agrícolas sostenibles, técnicas de cultivo, manejo postcosecha y logística de

exportación contribuirá directamente a la competitividad en el mercado estadounidense

Justificación social:

A nivel social, esta relación influye en la generación de empleo calificado en la región de Ica, el desarrollo sostenible de las comunidades agrícolas y en la promoción de productos que cumplen con altos estándares sanitarios y ambientales. Además, contribuye a fortalecer la reputación del sector agroexportador peruano en el mercado internacional, generando confianza entre los consumidores estadounidenses respecto a la calidad y seguridad de los productos.

Importancia

El estudio permitirá a las empresas agroexportadoras mejorar su posicionamiento en el mercado estadounidense al garantizar altos estándares de calidad y cumplimiento de normativas, lo que es crucial para competir con éxito en el exigente mercado de EE. UU, donde la implementación eficaz de la gestión del conocimiento y la gestión de la calidad contribuirá al desarrollo sostenible de la región de Ica al promover prácticas agrícolas responsables, generando empleo y fomentando el crecimiento económico local; considerando a los beneficiarios directos del estudio a las empresas agroexportadoras de uva en Ica, los trabajadores del sector agrícola, así como las comunidades locales que se ven impactadas positivamente por el desarrollo económico sostenible, dentro de los beneficios las empresas podrán diferenciarse en el mercado estadounidense al ofrecer productos de alta calidad, lo que puede resultar en un aumento de las exportaciones y mayores oportunidades comerciales, así mismo el estudio fomentará el desarrollo profesional y técnico del personal involucrado en las empresas agroexportadoras, lo que a su vez contribuirá a una fuerza laboral más calificada y comprometida, también se promoverán prácticas agrícolas sostenibles, lo que beneficiará a las comunidades locales y al medio ambiente, al tiempo que mejorará la reputación del sector agroexportador peruano en general, en ese contexto la pesquisa aportara conocimientos específicos sobre cómo implementar estrategias efectivas de gestión del conocimiento y gestión de la calidad en el contexto particular de las empresas agroexportadoras de uva en Ica hacia EE. UU., lo que les permitirá alcanzar estándares internacionales, mejorar su productividad y competitividad, y contribuir al desarrollo sostenible tanto a nivel empresarial como regional.

G. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar cómo la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.

b. Objetivos específicos

OE1: Determinar cómo la adquisición de la información se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.

OE2: Determinar cómo el trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.

OE3: Determinar cómo el empoderamiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.

H. Hipótesis de la investigación

a. Hipótesis general

La gestión del conocimiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.

b. Hipótesis específicas

HE1: La adquisición de la información se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.

HE2: El trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.

HE3: El empoderamiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.

I. Variables de la investigación

Variable independiente

Gestión del conocimiento.

Variable dependiente

Gestión de la Calidad

J. Operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable (X): Gestión del conocimiento

Título: Gestión del conocimiento y de la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.

Variable (X)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Gestión del conocimiento	Se refiere a la administración de los recursos intangibles de una organización, como la información, el conocimiento y las habilidades de su personal, con el fin de crear valor y ventaja competitiva.	La gestión del conocimiento será mediada mediante la adquisición de la información, trabajo en equipo y el empoderamiento.	Adquisición de la información	• Acopio de información. • Estudios de mercado. • Base de datos. • Sistemas de información. ----------
			Trabajo en equipo	• Trabajos interfuncionales. • Resolución de problemas. • Propuestas de solución. ----------
			Empoderamiento	• Redefinición de estrategias. • Responsabilidad. • Autonomía en la toma de decisiones.

- Sugerencias.

Nota. Creación propia (2024).

Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable (Y): Gestión de Calidad

Título: Gestión del conocimiento y de la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.				
Variable (Y)	**Definición conceptual**	**Definición operacional**	**Dimensión**	**Indicadores**
Gestión de Calidad	Se basa en la filosofía y metodologías que una organización utiliza para asegurar que sus productos, servicios y procesos cumplan con los estándares de calidad establecidos, incorporando la mejora continua como un principio fundamental.	La gestión de calidad será medida mediante el liderazgo, la planificación de la calidad y la gestión del personal.	Liderazgo	• Programa de mejora. • Comunicación activa. • Participación en el proceso de mejora. • Motivación laboral.
			Planificación de calidad	• Base en estrategias. • Comunicación. • Objetivos. • Participación en la planificación. • Evaluación.
			Gestión de personal	• Principios de calidad. • Capacitación. • Trabajo en equipo.

Nota. Creación Propia (2024).

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

A. Tipo, nivel y diseño de investigación

a. Tipo de investigación

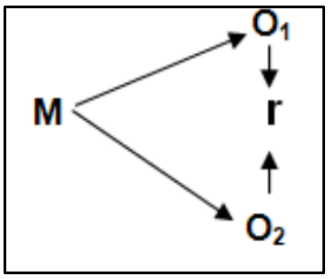
Esta pesquisa se valúa un tipo de indagación básica. "Buscar conocimiento y compararlo con la realidad para entender lo que está pasando" (Díaz, Et al. 2013).

b. Nivel de investigación

El alcance de esta pesquisa es descriptivo, correlacional y transversal. Hernández et al. (2014) señalan que "El propósito de la investigación descriptiva es identificar características importantes de personas, grupos, comunidades u otros fenómenos que requieran análisis" (p. 60). Hernández et al. (2011) demostraron que esto es correlacional porque los volátiles se relacionan mediante grupos predecibles o modelos de grupo. Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que los diseños de investigación transversal recolectan datos en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar sus incidencias e interrelaciones en un momento dado.

c. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental. "Los estudios de diseño no experimental se definen como estudios realizados sin manipulación deliberada de las variables del estudio". (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



Donde:

M = Muestra

O1 = Gestión del conocimiento.

O2 = Gestión de la calidad.

R = Correlación entre dichas variables

B. Población, muestra materia de investigación

a. Población

Gallarda (2017) define la población como el total de elementos considerados a investigar (p. 63). El universo está formulado por 88 trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU.

b. Muestra

Con base a Monje, C. (2011) argumenta que la muestra es una fracción de la población (P.123), el muestreo es no probabilístico considerando los trabajadores de tres empresas agroexportadoras según detalle:

$$\mathbf{n} = \frac{\boldsymbol{S^2 x N x P x R}}{\boldsymbol{E^2 x (N-1) + S^2 x P x R}}$$

n = Tamaño de la muestra

Z^2 = Nivel de confianza es 1.96

p = Población a estimar es 50%

q = Población a medir es 50%

E = Margen de error: 5%

N = Tamaño de la población

Reemplazando:

$$\mathbf{n} = \frac{\boldsymbol{1.96^2 x 88\, x 0.5 x 0.5}}{\boldsymbol{0.05^2 x (88-1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5}} = \mathbf{72}$$

La muestra está formulada por 72 trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU.

C. Técnica de recolección de datos

Esta sería una encuesta porque tiene una herramienta para definir preguntas para obtener y recopilar informes de los partícipes midiendo inconstantes relevantes.

D. Instrumentos de recolección de datos

Esto será una formalidad ya que todos los participantes serán reclutados a través de una serie de preguntas para recopilar datos y comprender los objetivos del análisis.

E. Técnica de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados

SPPS y Excel los programas de informes que se crean a través de la capacitación y el desarrollo serán útiles porque son buenos para recopilar mucha información y hacer que la investigación básica sea más fácil. Además, estos programas son muy populares en la educación y en áreas como las humanidades.

III. RESULTADOS

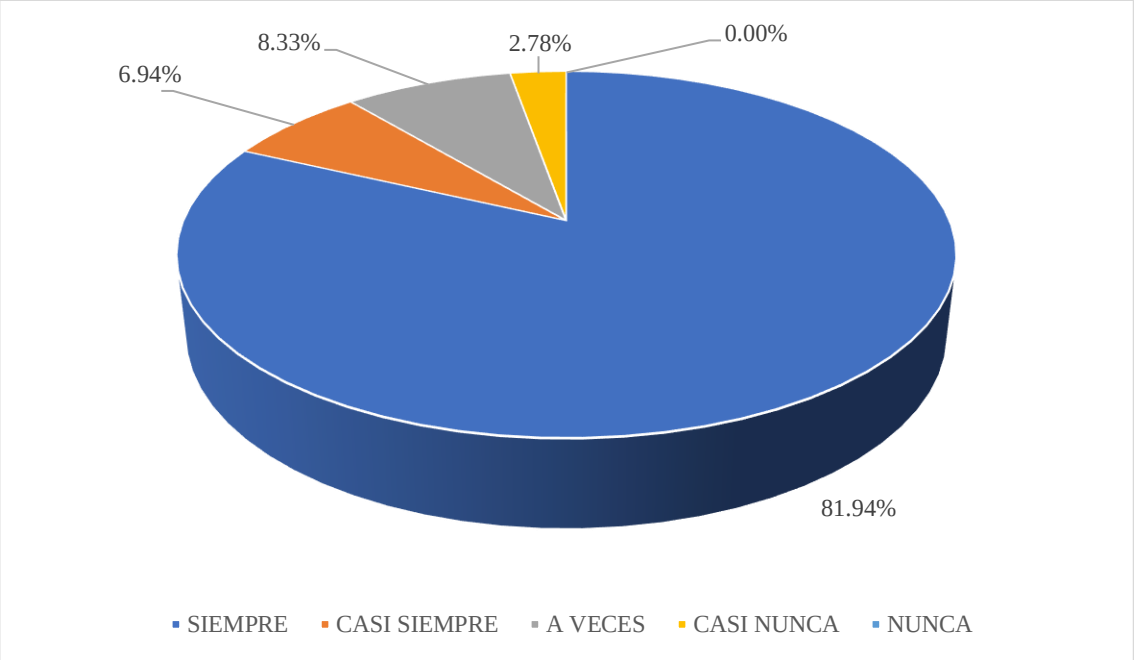
Tabla 3

Se recaba, regularmente, información de trabajadores y de clientes

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	59	81.94%
Casi siempre	5	6.94%
A veces	6	8.33%
Casi nunca	2	2.78%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 1

Se recaba, regularmente, información de trabajadores y de clientes



Según la imagen 1, se detalla que el 81.94% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre se recaba, regularmente, información de trabajadores y de clientes. Por otro lado, un 6.94% indican que casi siempre, un 8.33% a veces, un 2.78% casi nunca y nunca un 0.00%.

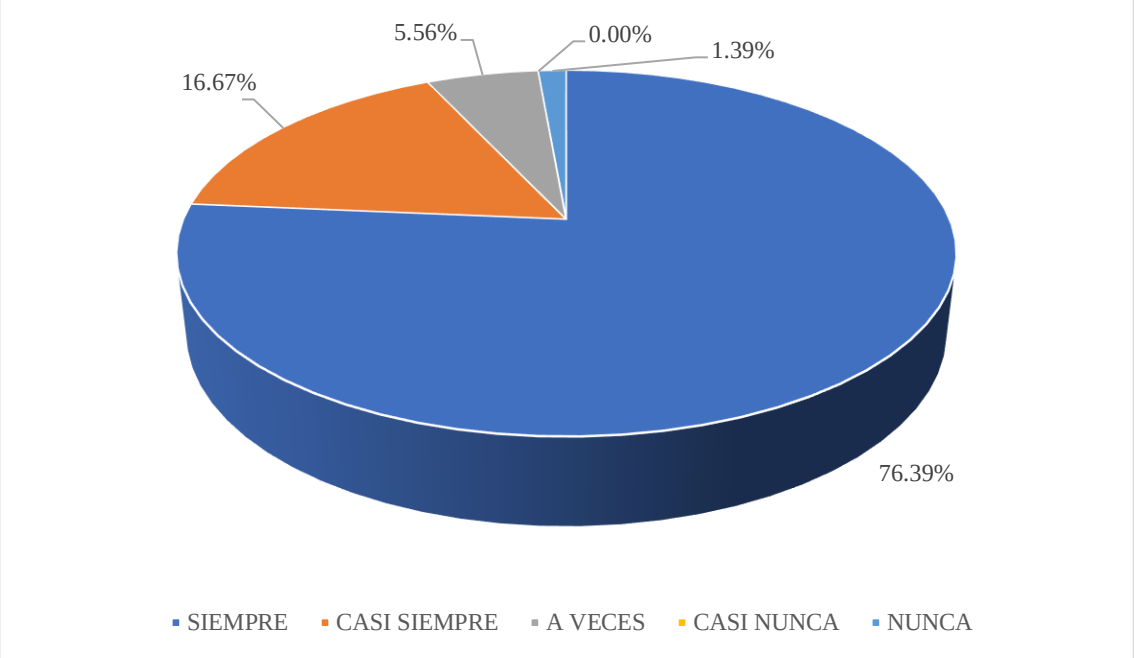
Tabla 4

La empresa realiza estudios de mercado

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	55	76.39%
Casi siempre	12	16.67%
A veces	4	5.56%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	1	1.39%
Total	**72**	**100%**

Figura 2

La empresa realiza estudios de mercado



Según la imagen 2, se detalla que el 76.39% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre la empresa realiza estudios de mercado. Por otro lado, un 16.67% indican que casi siempre, un 5.56% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 1.39%.

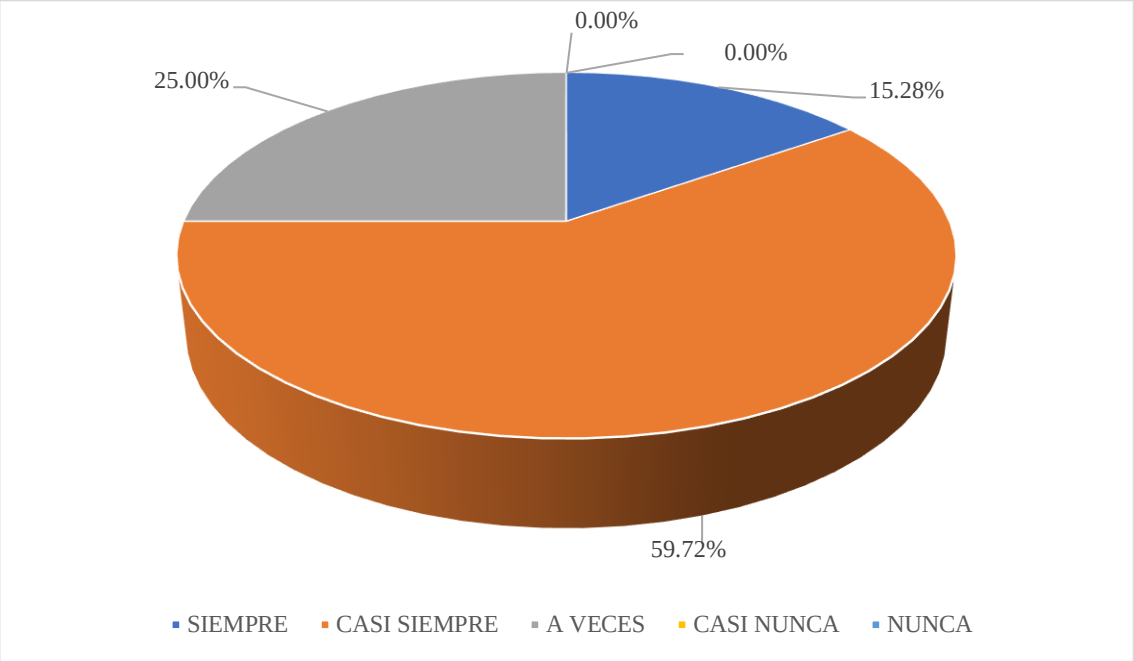
Tabla 5

Los archivos y bases de datos de la empresa proporcionan la información necesaria para la realización de trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	15.28%
Casi siempre	43	59.72%
A veces	18	25.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 3

Los archivos y bases de datos de la empresa proporcionan la información necesaria para la realización de trabajo



Según la imagen 3, se detalla que el 15.28% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre los archivos y bases de datos de la empresa proporcionan la información necesaria para la realización de trabajo. Por otro lado, un 59.72% indican que casi siempre, un 25.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

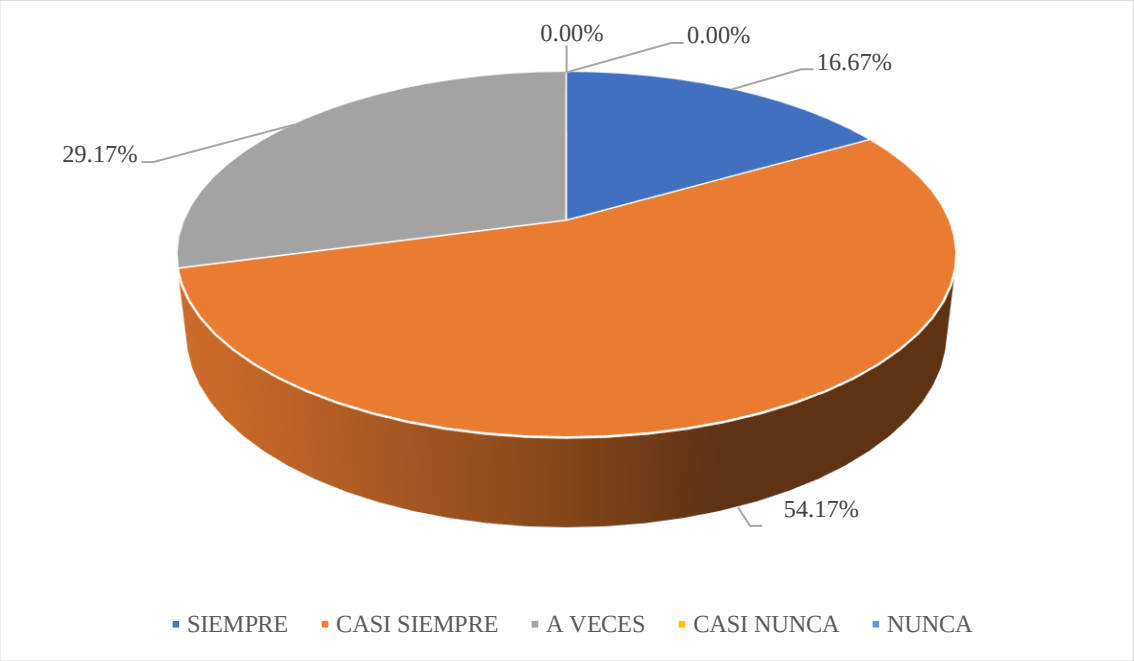
Tabla 6

Los sistemas de información facilitan que los individuos compartan información

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	16.67%
Casi siempre	39	54.17%
A veces	21	29.17%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 4

Los sistemas de información facilitan que los individuos compartan información



Según la imagen 4, se detalla que el 16.67% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre los sistemas de información facilitan que los individuos compartan información. Por otro lado, un 54.17% indican que casi siempre, un 29.17% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

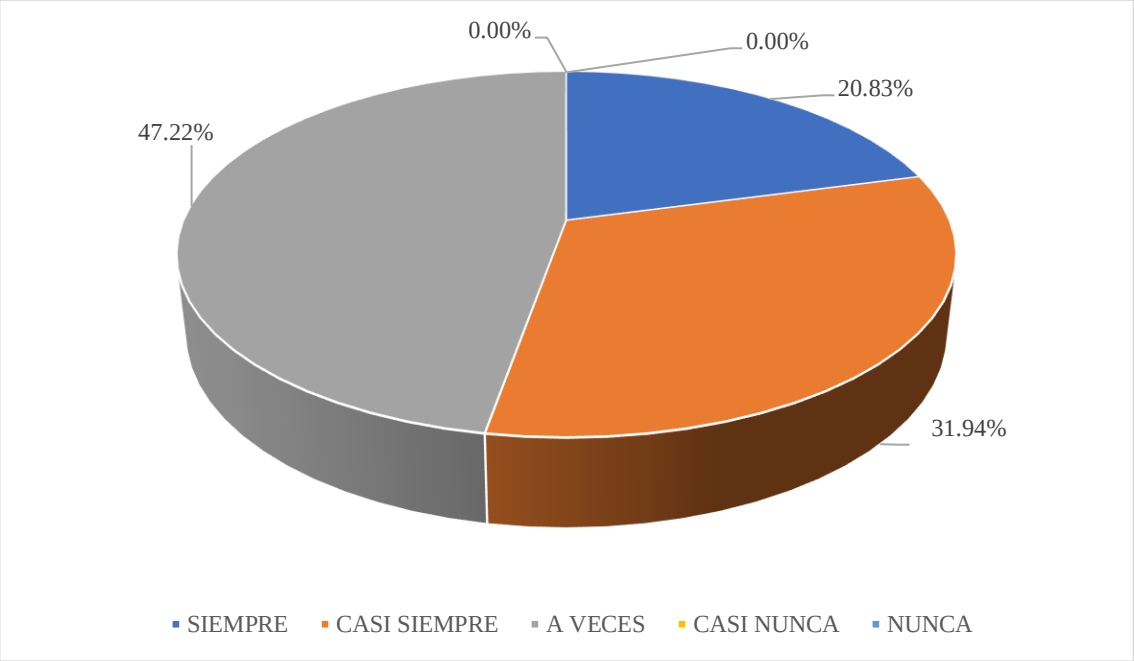
Tabla 7

Los equipos y/o grupos de trabajo interfuncionales son utilizados con frecuencia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	20.83%
Casi siempre	23	31.94%
A veces	34	47.22%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 5

Los equipos y/o grupos de trabajo interfuncionales son utilizados con frecuencia



Según la imagen 5, se detalla que el 20.83% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre los equipos y/o grupos de trabajo interfuncionales son utilizados con frecuencia. Por otro lado, un 31.94% indican que casi siempre, un 47.22% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

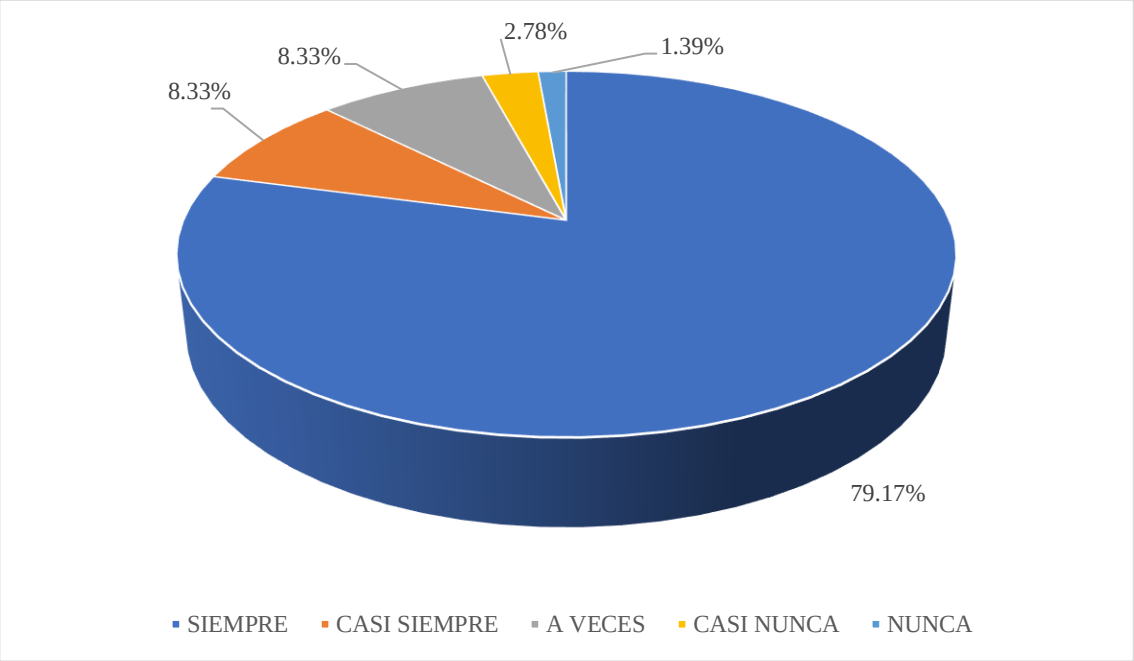
Tabla 8

Nuestra empresa normalmente resuelve problemas mediante el trabajo en equipo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	57	79.17%
Casi siempre	6	8.33%
A veces	6	8.33%
Casi nunca	2	2.78%
Nunca	1	1.39%
Total	**72**	**100%**

Figura 6

Nuestra empresa normalmente resuelve problemas mediante el trabajo en equipo



Según la imagen 6, se detalla que el 79.17% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre nuestra empresa normalmente resuelve problemas mediante el trabajo en equipo. Por otro lado, un 8.33% indican que casi siempre, un 8.33% a veces, un 2.78% casi nunca y nunca un 1.39%.

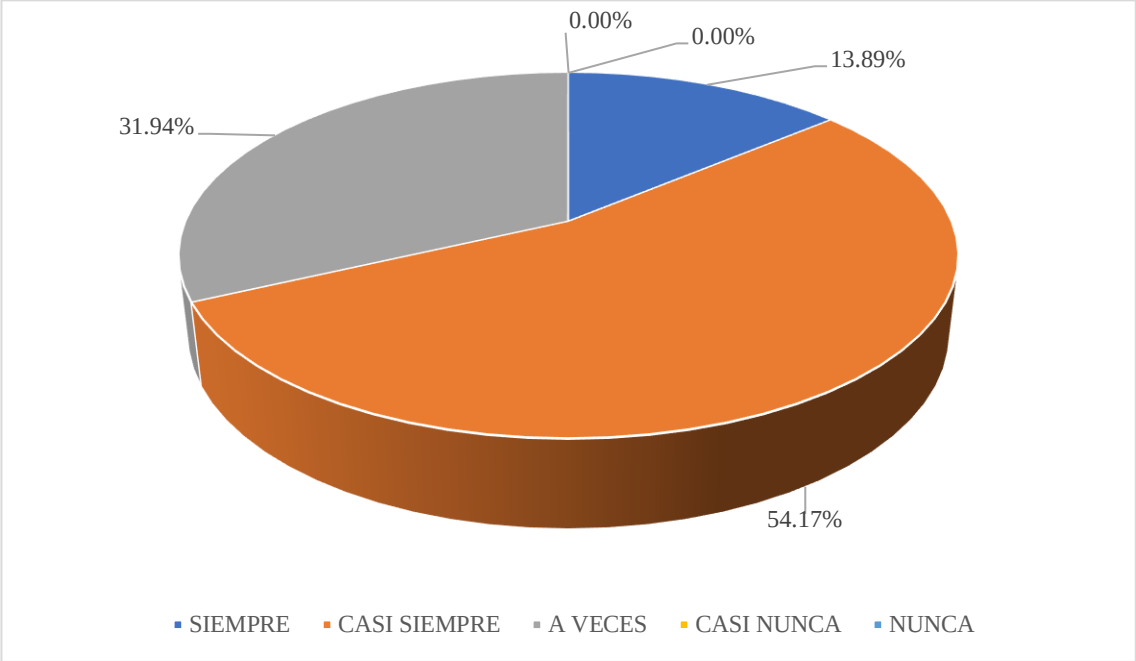
Tabla 9

Los equipos proponen soluciones innovadoras mediante el diálogo, a cuestiones que afectan a toda la organización

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	13.89%
Casi siempre	39	54.17%
A veces	23	31.94%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 7

Los equipos proponen soluciones innovadoras mediante el diálogo, a cuestiones que afectan a toda la organización



Según la imagen 7, se detalla que el 13.89% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre los equipos proponen soluciones innovadoras mediante el diálogo, a cuestiones que afectan a toda la organización. Por otro lado, un 54.17% indican que casi siempre, un 31.94% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

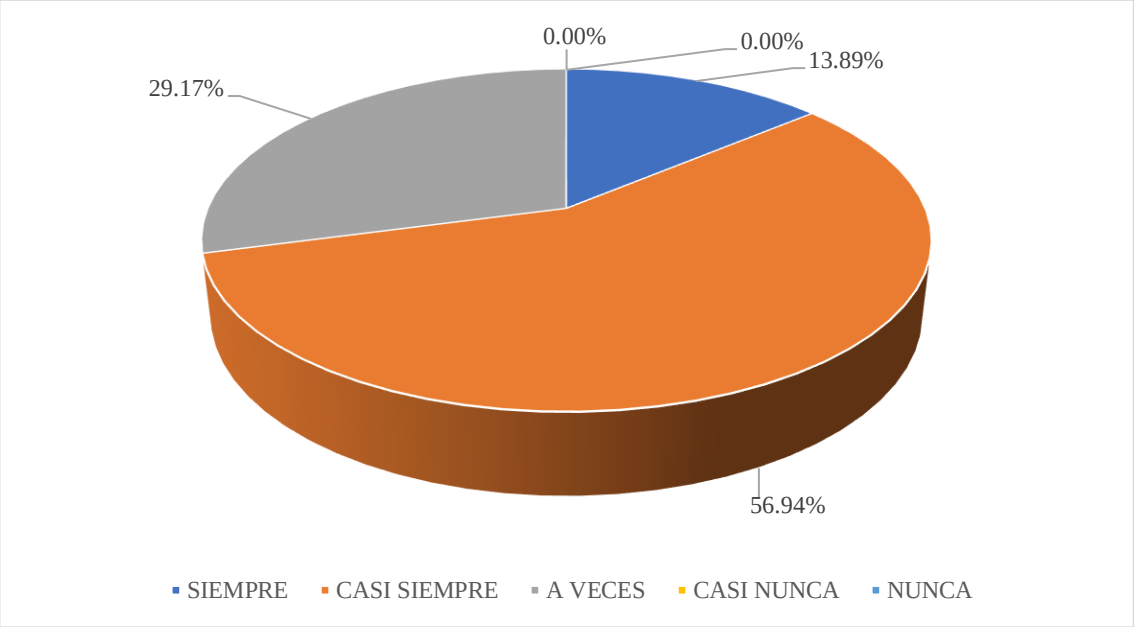
Tabla 10

La organización adopta las recomendaciones realizadas por los grupos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	13.89%
Casi siempre	41	56.94%
A veces	21	29.17%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 8

La organización adopta las recomendaciones realizadas por los grupos



Según la imagen 8, se detalla que el 13.89% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre la organización adopta las recomendaciones realizadas por los grupos. Por otro lado, un 56.94% indican que casi siempre, un 29.17% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

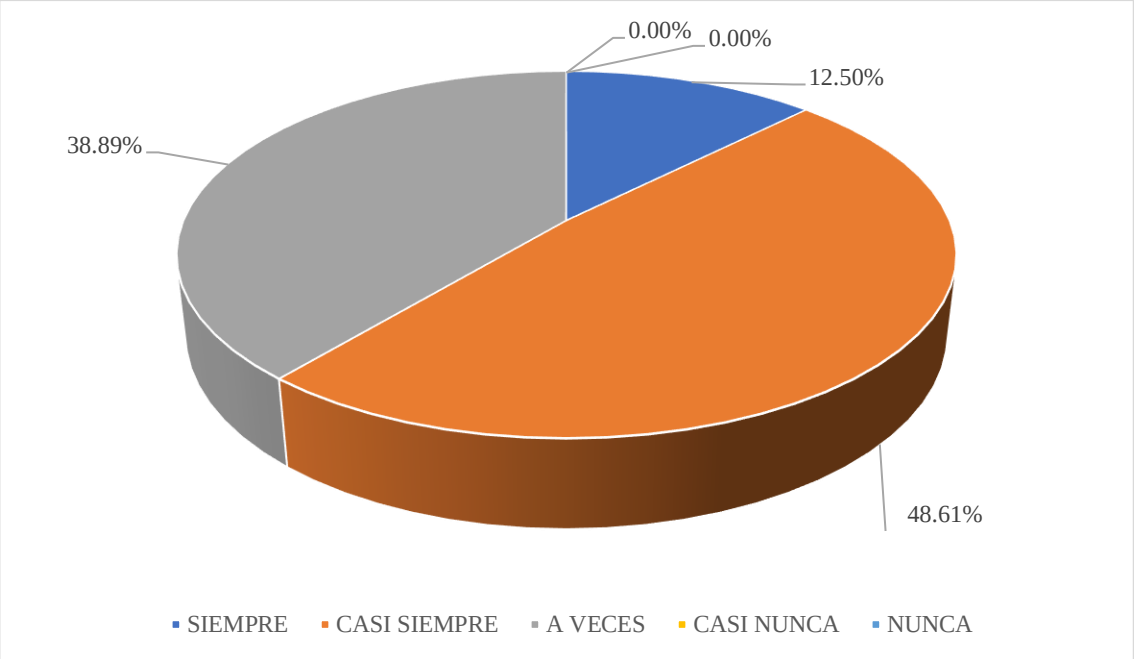
Tabla 11

El personal de nuestra organización ayuda a redefinir la estrategia de la empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	12.50%
Casi siempre	35	48.61%
A veces	28	38.89%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 9

¿El personal de nuestra organización ayuda a redefinir la estrategia de la empresa?



Según la imagen 9, se detalla que el 12.50% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre el personal de nuestra organización ayuda a redefinir la estrategia de la empresa. Por otro lado, un 48.61% indican que casi siempre, un 38.89% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

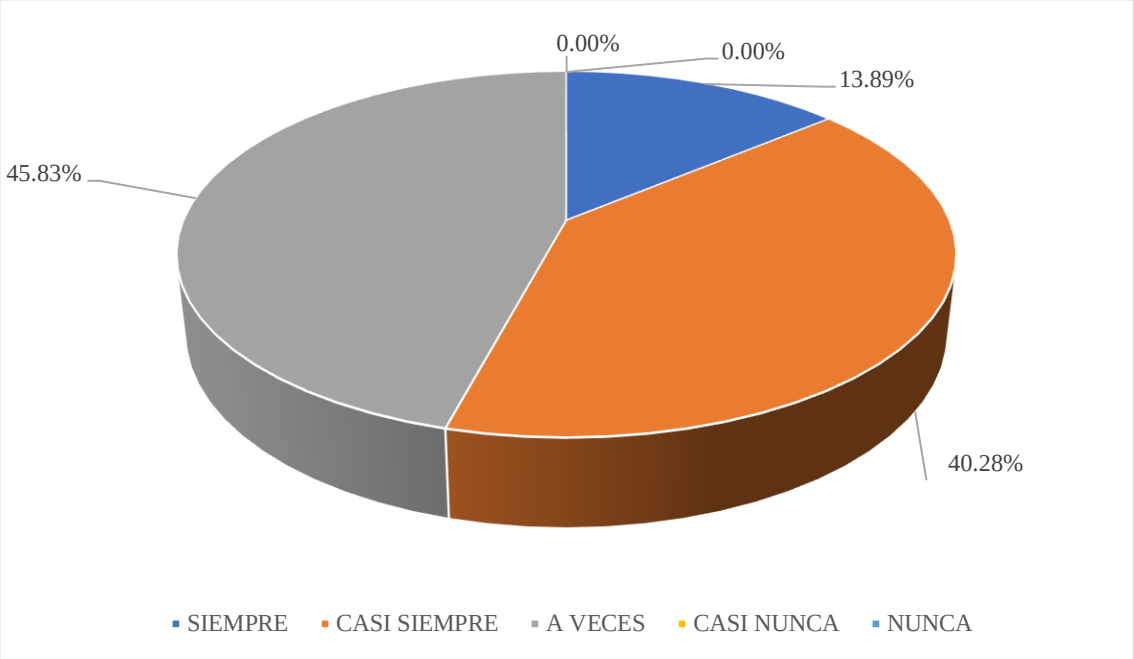
Tabla 12

Los trabajadores controlan y son responsables de su trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	13.89%
Casi siempre	29	40.28%
A veces	33	45.83%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 10

Los trabajadores controlan y son responsables de su trabajo



Según la imagen 10, se detalla que el 13.89% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre los trabajadores controlan y son responsables de su trabajo. Por otro lado, un 40.28% indican que casi siempre, un 45.83% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

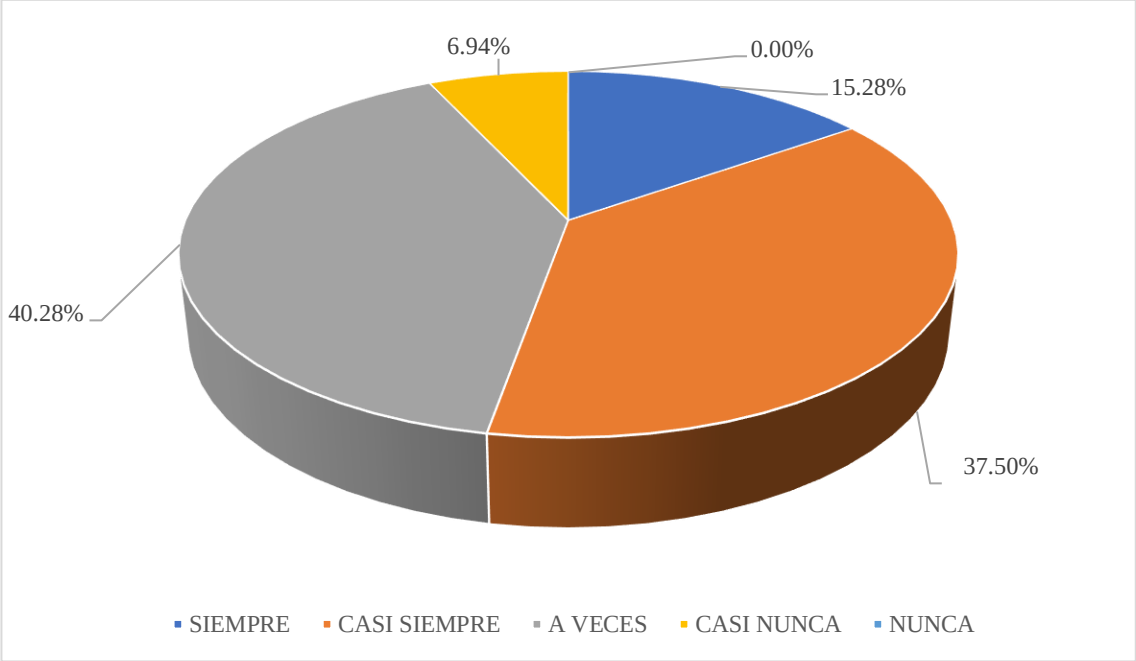
Tabla 13

La autonomía de los trabajadores en la toma de decisiones viene aumentando

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	15.28%
Casi siempre	27	37.50%
A veces	29	40.28%
Casi nunca	5	6.94%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 11

La autonomía de los trabajadores en la toma de decisiones viene aumentando



Según la imagen 11, se detalla que el 15.28% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre la autonomía de los trabajadores en la toma de decisiones viene aumentando. Por otro lado, un 37.50% indican que casi siempre, un 40.28% a veces, un 6.94% casi nunca y nunca un 0.00%.

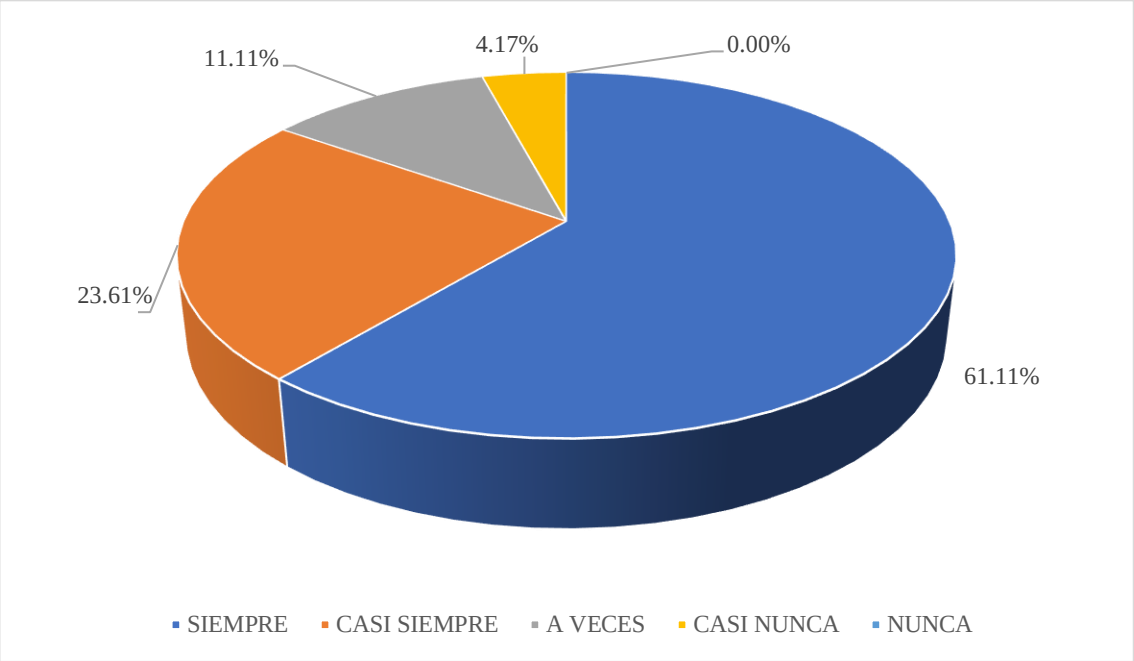
Tabla 14

Las sugerencias de los empleados son consideradas por la empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	61.11%
Casi siempre	17	23.61%
A veces	8	11.11%
Casi nunca	3	4.17%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 12

Las sugerencias de los empleados son consideradas por la empresa



Según la imagen 12, se detalla que el 61.11% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre las sugerencias de los empleados son consideradas por la empresa. Por otro lado, un 23.61% indican que casi siempre, un 11.11% a veces, un 4.17% casi nunca y nunca un 0.00%.

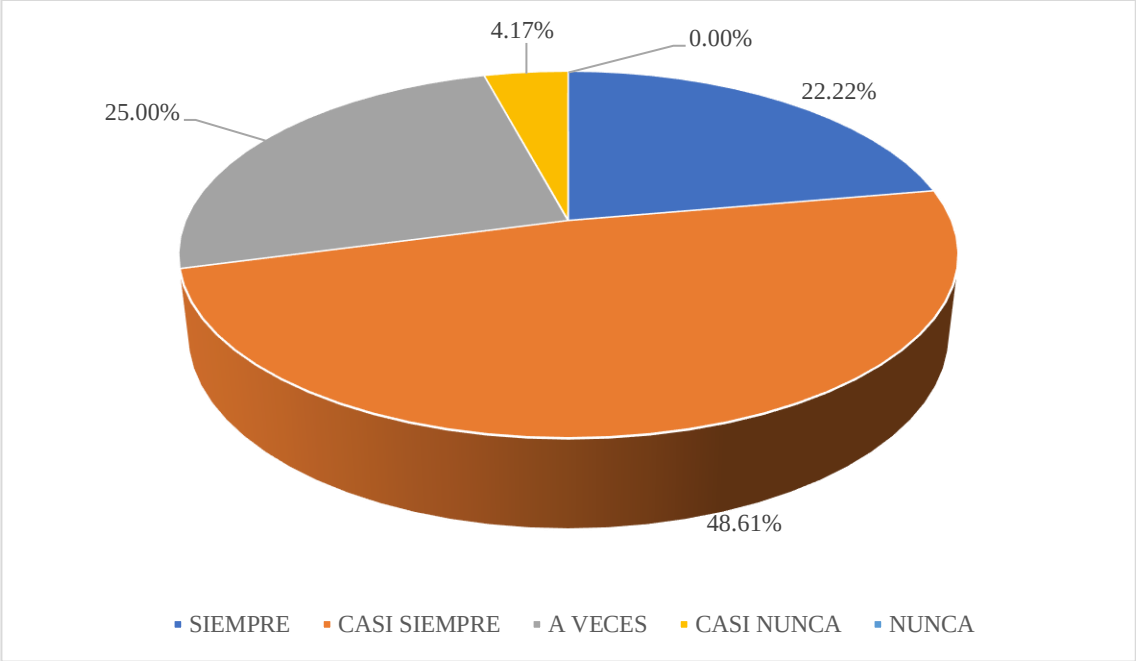
Tabla 15

La alta dirección contempla en su Plan de Trabajo un programa para mejora de la calidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	22.22%
Casi siempre	35	48.61%
A veces	18	25.00%
Casi nunca	3	4.17%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 13

La alta dirección contempla en su Plan de Trabajo un programa para mejora de la calidad



Según la imagen 13, se detalla que el 22.22% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre la alta dirección contempla en su Plan de Trabajo un programa para mejora de la calidad. Por otro lado, un 48.61% indican que casi siempre, un 25.00% a veces, un 4.17% casi nunca y nunca un 0.00%.

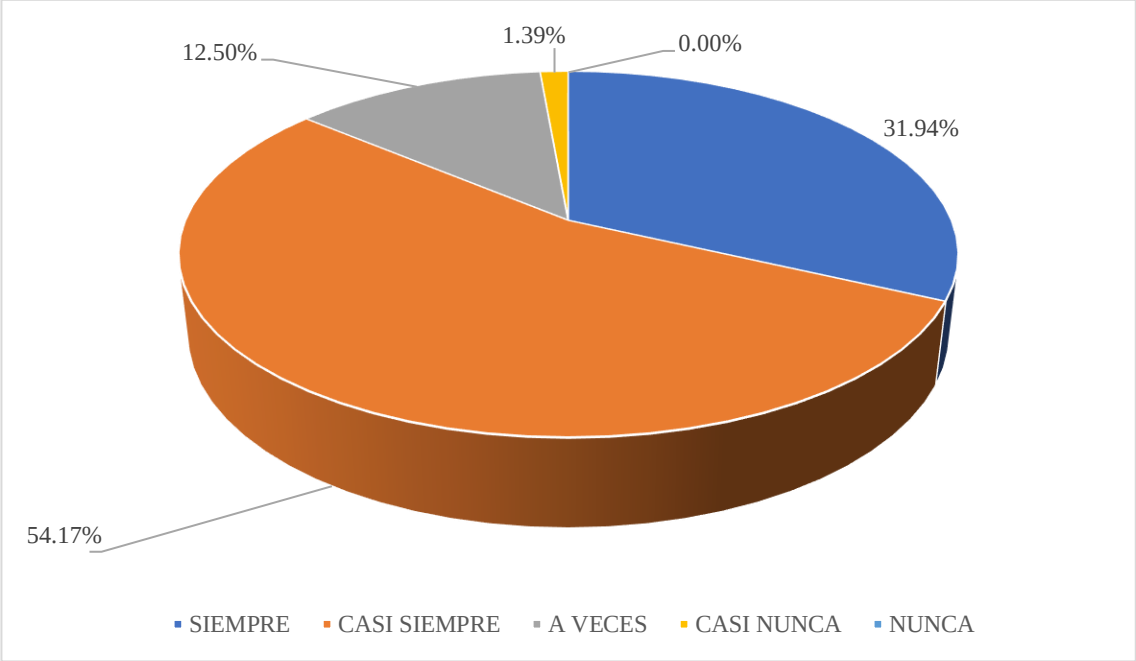
Tabla 16

Los directivos comunican activamente un compromiso de calidad a los empleados

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	31.94%
Casi siempre	39	54.17%
A veces	9	12.50%
Casi nunca	1	1.39%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 14

Los directivos comunican activamente un compromiso de calidad a los empleados



Según la imagen 14, se detalla que el 31.94% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre los directivos comunican activamente un compromiso de calidad a los empleados. Por otro lado, un 54.17% indican que casi siempre, un 12.50% a veces, un 1.39% casi nunca y nunca un 0.00%.

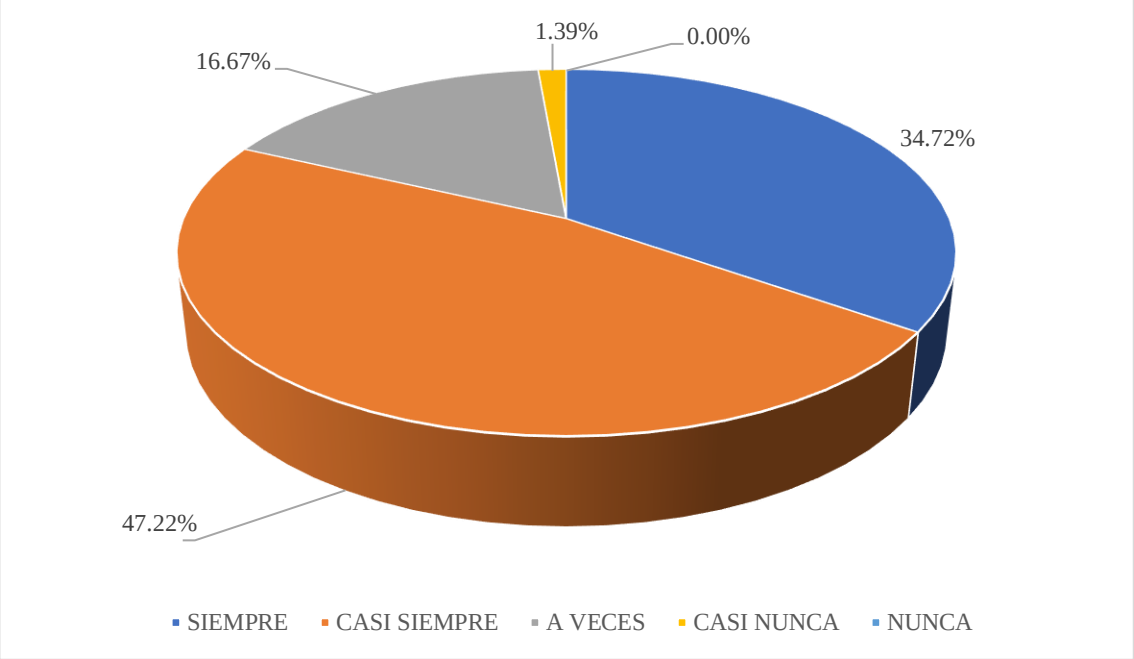
Tabla 17

Los responsables de los departamentos y áreas funcionales de la empresa participan en el proceso de mejora de la calidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	34.72%
Casi siempre	34	47.22%
A veces	12	16.67%
Casi nunca	1	1.39%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 15

Los responsables de los departamentos y áreas funcionales de la empresa participan en el proceso de mejora de la calidad



Según la imagen 15, se detalla que el 34.72% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre los responsables de los departamentos y áreas funcionales de la empresa participan en el proceso de mejora de la calidad. Por otro lado, un 47.22% indican que casi siempre, un 16.67% a veces, un 1.39% casi nunca y nunca un 0.00%.

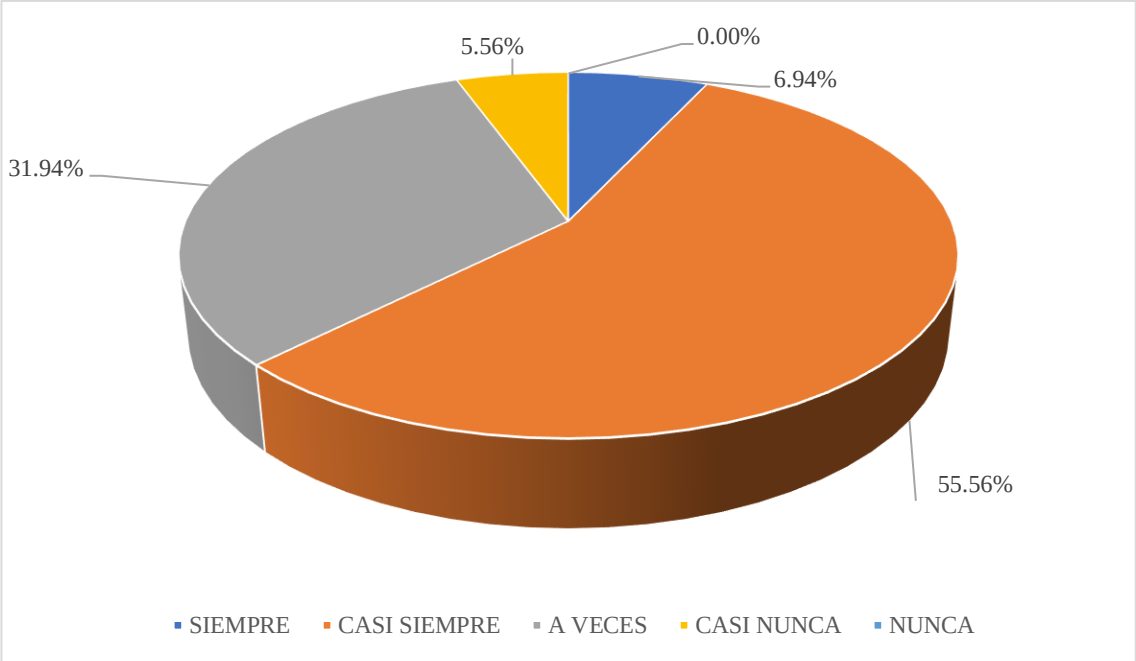
Tabla 18

Los directivos y supervisores de la empresa motivan a sus empleados y les ayudan a desempeñar un alto nivel en su trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	6.94%
Casi siempre	40	55.56%
A veces	23	31.94%
Casi nunca	4	5.56%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 16

Los directivos y supervisores de la empresa motivan a sus empleados y les ayudan a desempeñar un alto nivel en su trabajo



Según la imagen 16, se detalla que el 6.94% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre los directivos y supervisores de la empresa motivan a sus empleados y les ayudan a desempeñar un alto nivel en su trabajo. Por otro lado, un 55.56% indican que casi siempre, un 31.94% a veces, un 5.56% casi nunca y nunca un 0.00%.

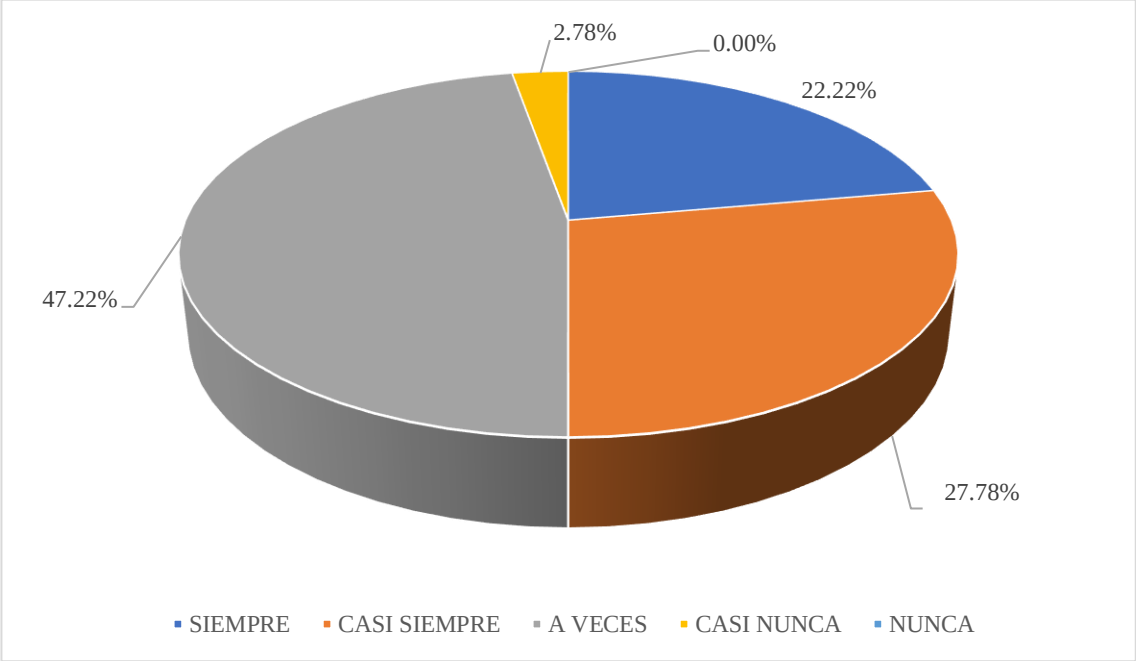
Tabla 19

Su desarrollo e implantación es con base en estrategias

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	22.22%
Casi siempre	20	27.78%
A veces	34	47.22%
Casi nunca	2	2.78%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 17

Su desarrollo e implantación es con base en estrategias



Según la imagen 17, se detalla que el 22.22% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre su desarrollo e implantación es con base en estrategias. Por otro lado, un 27.78% indican que casi siempre, un 47.22% a veces, un 2.78% casi nunca y nunca un 0.00%.

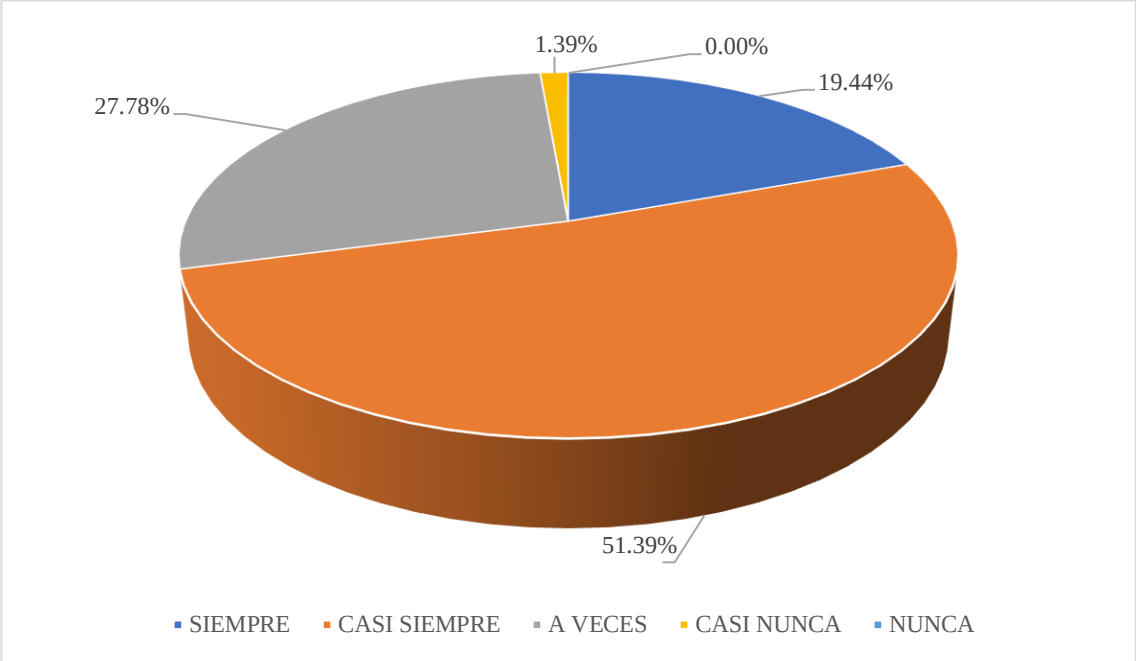
Tabla 20

La dirección comunica su estrategia y objetivos a todo el personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	19.44%
Casi siempre	37	51.39%
A veces	20	27.78%
Casi nunca	1	1.39%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 18

La dirección comunica su estrategia y objetivos a todo el personal



Según la imagen 18, se detalla que el 19.44% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre la dirección comunica su estrategia y objetivos a todo el personal. Por otro lado, un 51.39% indican que casi siempre, un 27.78% a veces, un 1.39% casi nunca y nunca un 0.00%.

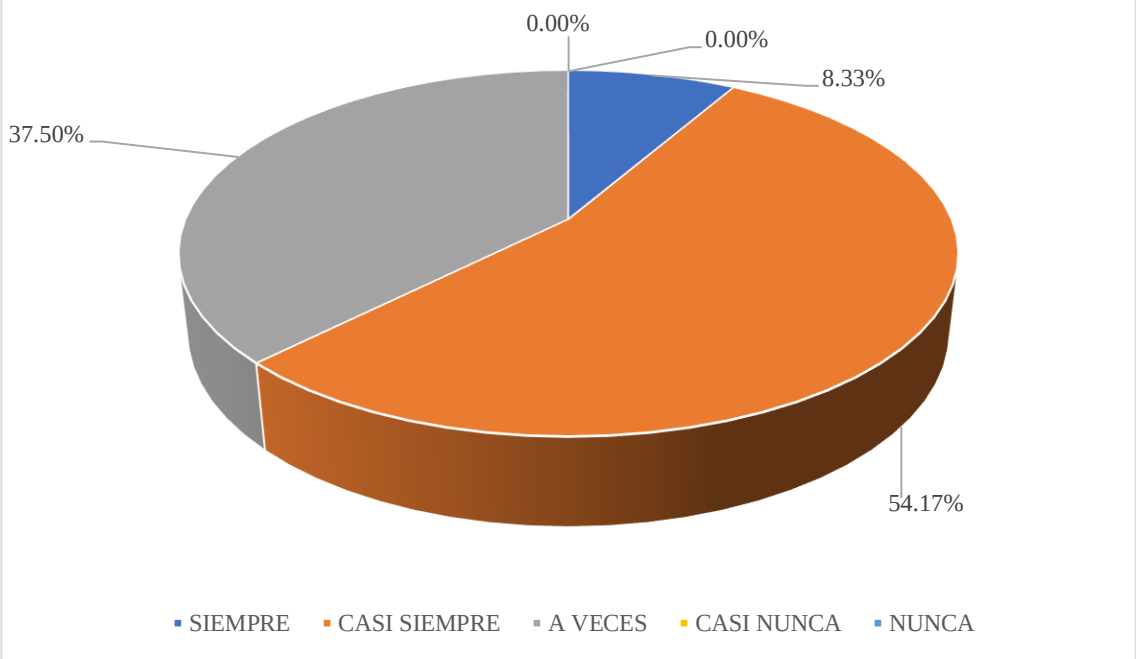
Tabla 21

Se involucra su personal en el establecimiento de objetivos y planes

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	8.33%
Casi siempre	39	54.17%
A veces	27	37.50%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 19

Se involucra su personal en el establecimiento de objetivos y planes



Según la imagen 19, se detalla que el 8.33% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre se involucra su personal en el establecimiento de objetivos y planes. Por otro lado, un 54.17% indican que casi siempre, un 37.50% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

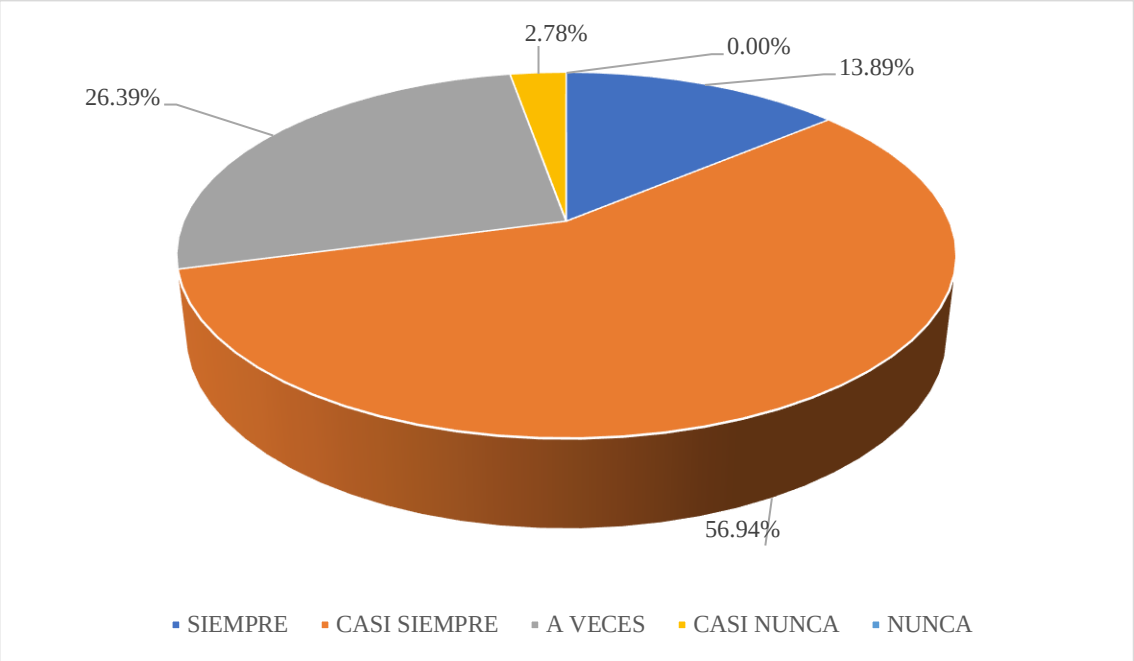
Tabla 22

Se evalúan, regularmente, los objetivos y planes

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	13.89%
Casi siempre	41	56.94%
A veces	19	26.39%
Casi nunca	2	2.78%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 20

Se evalúan, regularmente, los objetivos y planes



Según la imagen 20, se detalla que el 13.89% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre se evalúan, regularmente, los objetivos y planes. Por otro lado, un 56.94% indican que casi siempre, un 26.39% a veces, un 2.78% casi nunca y nunca un 0.00%.

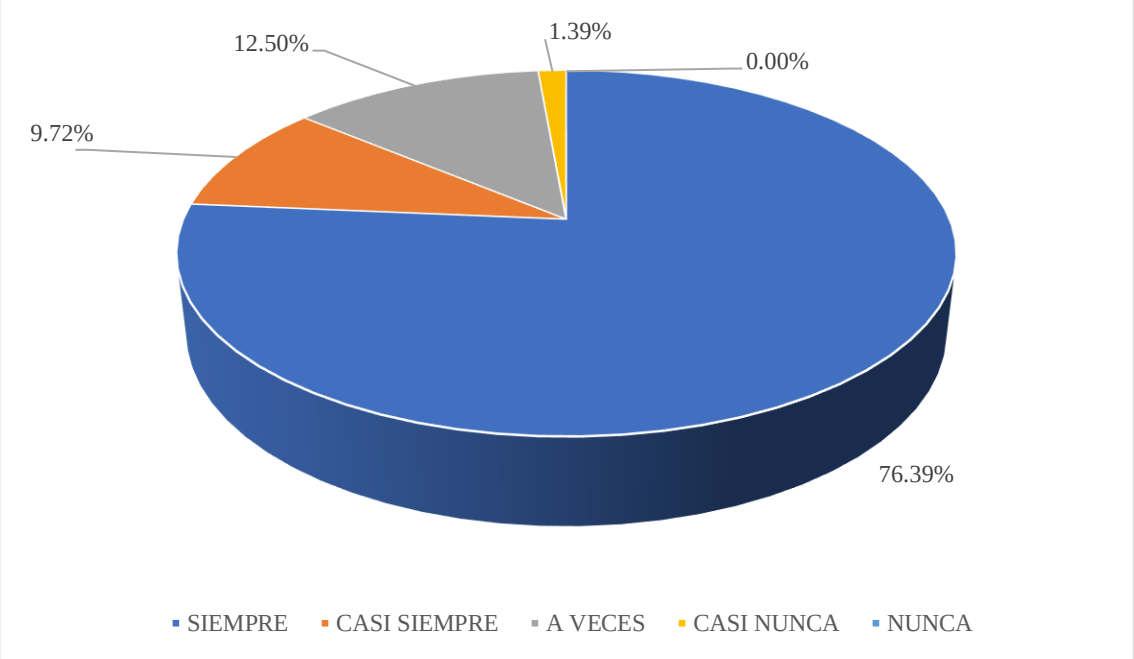
Tabla 23

Existe los principios de calidad en su empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	55	76.39%
Casi siempre	7	9.72%
A veces	9	12.50%
Casi nunca	1	1.39%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 21

Existe los principios de calidad en su empresa



Según la imagen 21, se detalla que el 76.39% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre existe los principios de calidad en su empresa. Por otro lado, un 9.72% indican que casi siempre, un 12.50% a veces, un 1.39% casi nunca y nunca un 0.00%.

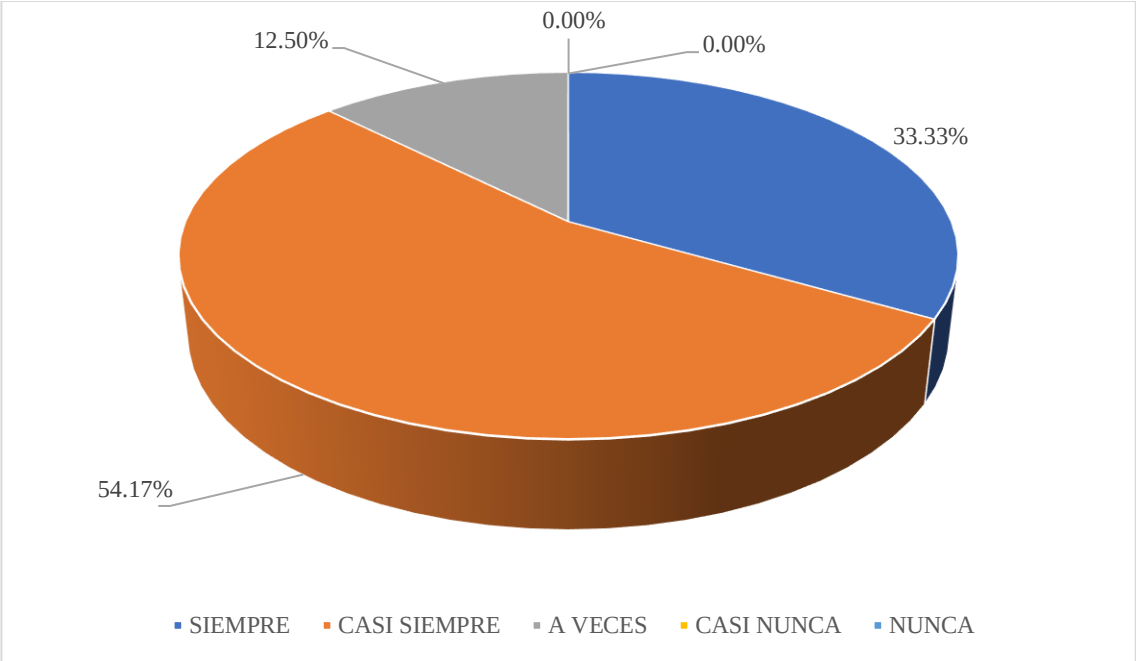
Tabla 24

Existe formación de empleados en habilidades específicas del puesto de trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	33.33%
Casi siempre	39	54.17%
A veces	9	12.50%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 22

Existe formación de empleados en habilidades específicas del puesto de trabajo



Según la imagen 22, se detalla que el 33.33% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre existe formación de empleados en habilidades específicas del puesto de trabajo. Por otro lado, un 54.17% indican que casi siempre, un 12.50% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

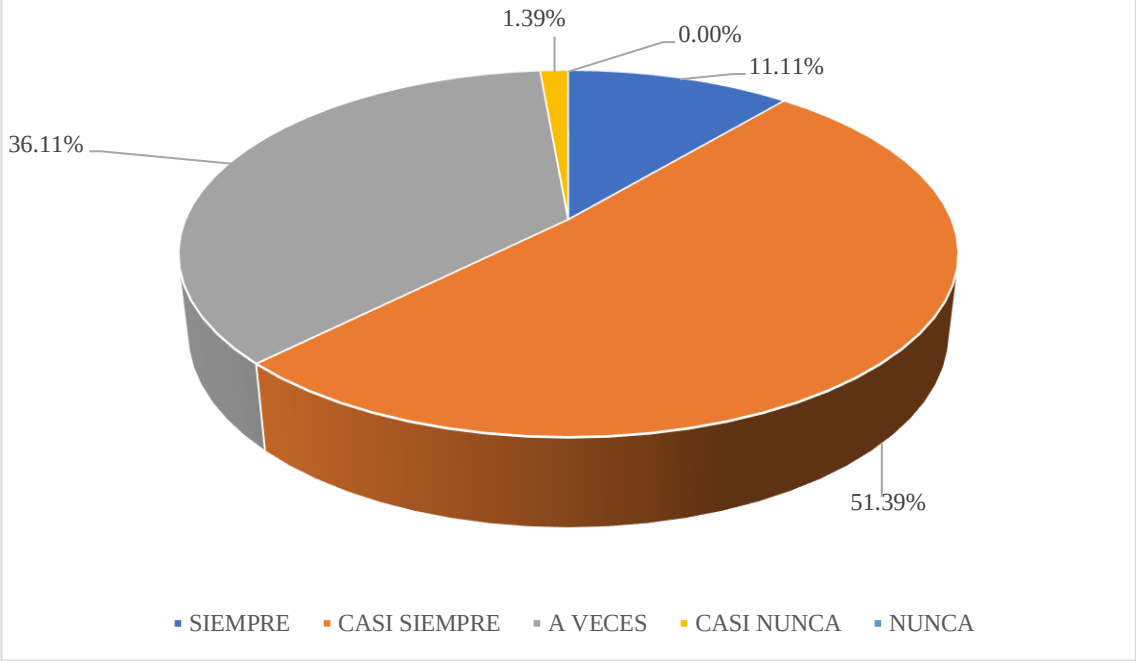
Tabla 25

Existe formación de empleados en trabajo en equipo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	11.11%
Casi siempre	37	51.39%
A veces	26	36.11%
Casi nunca	1	1.39%
Nunca	0	0.00%
Total	**72**	**100%**

Figura 23

Existe formación de empleados en trabajo en equipo



Según la imagen 23, se detalla que el 11.11% de los trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024, siempre existe formación de empleados en trabajo en equipo. Por otro lado, un 51.39% indican que casi siempre, un 36.11% a veces, un 1.39% casi nunca y nunca un 0.00%.

Comprobación de hipótesis:

Contrastación de hipótesis general:

Hipótesis general:

H0: La gestión del conocimiento no se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.

H_1: La gestión del conocimiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.

Tabla 26

Comprobación de Hipótesis General:

Correlaciones

		V1: Gestión del Conocimiento	V2: Gestión de la Calidad
V1: Gestión del Conocimiento	Correlación de Pearson	1	,407**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	72	72
V2: Gestión de la Calidad	Correlación de Pearson	,407**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	72	72

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La comprobación de la hipótesis general dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.407, siendo un indicador de una correlación positiva débil. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Contrastación de hipótesis específicas:

Comprobando la hipótesis específica 1:

H_0 La adquisición de la información no se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024**.**

H_1 La adquisición de la información se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.

Tabla 27

Comprobación de Hipótesis Específica 1:

Correlaciones

		DIM1: Adquisición de la información	V2: Gestión de la Calidad
DIM1: Adquisición de la información	Correlación de Pearson	1	,447**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	72	72
V2: Gestión de la Calidad	Correlación de Pearson	,447**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	72	72

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La verificación de la hipótesis específica 1 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.447 siendo un indicador de una correlación positiva débil. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando a hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Comprobando la hipótesis específica 2:

H_0 El trabajo en equipo no se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024**.**

H_1 El trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.

Tabla 28

Comprobación de Hipótesis Específica 2:

Correlaciones

		DIM2: Trabajo en equipo	V2: Gestión de la Calidad
DIM2: Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	1	,281*
	Sig. (bilateral)		,017
	N	72	72
V2: Gestión de la Calidad	Correlación de Pearson	,281*	1
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	72	72

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La verificación de la hipótesis específica 2 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.281, siendo un indicador de una correlación positiva débil. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.017, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando a hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Comprobando la hipótesis específica 3:

H_0 El empoderamiento no se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024**.**

H_1 El empoderamiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.

Tabla 29

Comprobación de Hipótesis Específica 3:

Correlaciones

		DIM3: Empoderamiento	V2: Gestión de la Calidad
DIM3: Empoderamiento	Correlación de Pearson	1	,427**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	72	72
V2: Gestión de la Calidad	Correlación de Pearson	,427**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	72	72

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La verificación de la hipótesis específica 3 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.427, siendo un indicador de una correlación positiva débil. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

IV. DISCUSIÓN

Zambrano (2023), en su trabajo, su fin fue evaluar la cultura organizacional y su incidencia en la gestión del conocimiento en la empresa APRONAM S.A. del cantón Chone. La gestión del conocimiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024. La comprobación de la hipótesis general dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.407, siendo un indicador de una correlación positiva débil. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Naranjo (2019), en su trabajo, su fin fue proponer una estrategia de manejo del conocimiento explotando las herramientas ya existentes en la institución reduciendo los costos implícitos en las capacitaciones al personal y basados en las buenas prácticas descritas en ITIL. La adquisición de la información se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024. La verificación de la hipótesis específica 1 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.447 siendo un indicador de una correlación positiva débil. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando a hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Cotrina, A. (2022), en su trabajo, su fin fue demostrar la relación entre la gestión de calidad y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa Grupo Comercial Campo Verde S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021. **E**l trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024. La verificación de la hipótesis específica 2 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.281, siendo un indicador de una correlación positiva débil. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.017, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando a hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Gerónimo, M. (2022), en su trabajo su fin fue determinar la manera como la gestión de calidad se relaciona con la competitividad en las empresas comercializadoras de frutas, Huaral 2021. El empoderamiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024. La verificación de la hipótesis específica 3 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.427, siendo un indicador de una correlación positiva débil. Asimismo, el valor de significancia fue de

0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

V. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, el objetivo es Determinar cómo la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.407.
2. Con respecto al objetivo específico 1, el objetivo es Determinar cómo la adquisición de la información se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.447.
3. Con respecto al objetivo específico 2, el objetivo es Determinar cómo el trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.281.
4. Con respecto al objetivo específico 3, el objetivo es Determinar cómo el empoderamiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.427.

RECOMENDACIONES

1. Los gerentes de las empresas agroexportadoras de uva peruanas deberían aplicar mejor los conceptos de calidad para incidir en la gestión del conocimiento.
2. Evitar, en la medida de lo posible, la pérdida de posicionamiento en el mercado en lo que se refiere a la gestión de la calidad y gestión del conocimiento de las empresas peruanas exportadoras de productos agrícolas de uva.
3. Tener buena experiencia práctica en la búsqueda de nuevos mercados para la logística internacional, considerando que está directamente relacionada con la gestión de la calidad y la gestión del conocimiento de las empresas exportadoras de uva peruana.
4. Los directivos de las empresas agroexportadoras de uva peruana deben tener en cuenta que el desconocimiento de las buenas prácticas agrícolas se relaciona con la gestión de la calidad y la gestión del conocimiento, con el objetivo de mejorar la exportación de los productos antes mencionados, finalmente en futuros estudios sobre la exportación de otros productos, se recomienda que este trabajo de investigación sirva como referencia.
5. Si se quiere alcanzar los objetivos marcados por la empresa, es necesario capacitar a los empleados para que aprendan a trabajar en equipo para lograr los mismos objetivos.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acevedo, Aristizábal, Valencia y Bran (2020) Formulación de modelos de gestión del conocimiento aplicados al contexto de instituciones de educación superior. Revista Scielo. Inf. tecnol. vol.31 no.1 La Serena. http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100103

Álvarez, A. (2020) Gestión del conocimiento en los emprendimientos de la provincia de Cotopaxi en el marco del desarrollo social rural en Ecuador. https://ageconsearch.umn.edu/record/320415/?v=pdf

Cárdenas y Monga (2020) La gestión del conocimiento en la percepción del consumidor de una marca colectiva. Rev. UTC Prospectivas Vol.3 Nª1. http://investigacion.utc.edu.ec/index.php/prospectivasutc/article/view/287

Castillo, M., González, M.., Soto, M., y Guerrero, M. (2021). Gestión del conocimiento en la administración pública. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(5), 7555-7570. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.865

Cerda y Huaillani (2022) Gestión del conocimiento y cultura organizacional en el archivo general de la nación, 2021. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3723/Cerda%2C%20Rocio_Trabajo%20de%20investigacion_Maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cotrina, A. (2022) Gestión de calidad y nivel de exportación al mercado europeo en la empresa grupo comercial campo verde S:A:C: en la provincia de Huaral, 2021. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6408/COTRINA%20ABAD%20ANDREA%20KELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CROSBY, P.B. (1979): Quality is free. McGraw Hill, Nueva York.

Davenport, T. y Prusak, L. (2001). Conocimiento en acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben. Brasil: Prentice Hall.

Economiasimple. (2015). Glosario gastos de personal. https://www.economiasimple.net/glosario/gastos-de-personalGerónimo,

Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Universidad Continental

Herrero, C. (1997)13 La investigación en análisis documental. Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Murcia. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/113423/EB09_N083_P44-46.pdf;jsessionid=960BB16C466739386B1ADB65E9D4BE7D?sequence=1

Kerlinger, (1979). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. México, D. E: Nueva Editorial interamericana M. (2022) Gestión de calidad y su importancia en la competitividad en las empresas comercializadoras de frutas,

Huaral 2021. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 5371-5393. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.3021

Juran, J. (1982): Upper Management and Quality. Juran Institute, Nueva York

Maya, E. (2014) Métodos y Técnicas de Investigación. Editorial Universidad Nacional Autónoma de México

Medina, J. (2022) Gestión de calidad y productividad de la empresa agrícola challapampa S.A.C., sede Ica Perú, 2022. https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/4601/T-TPLAN-MEDINA%20PALACIOS%20JUAN%20CRISTHIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Münch y Ángeles (2012) Métodos y técnicas de investigación. Cuarta edición. Editorial Trillas.

Nonaka, I., y Takeuchi, H. (1999). La organización creadora de conocimiento. México: Oxford University Press.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018)9 Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis. 5a Ed. Colombia: ediciones U

Panizo, M., Ferrara, G., de Franca, J., Viloria, D., Márquez, A. Y., y Ortiz, L. (2019). Caracterización de la Gestión del Conocimiento en Organizaciones Orientadas a la Producción de Bienes y Servicios como área de investigación: Characterization of Knowledge Management in Organizations Oriented to the Production of Goods and Services as a research area. Tekhné, 22(2). Recuperado a partir de https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/tekhne/article/view/4047

Quispe, E. (2021) Gestión del conocimiento e innovación organizacional en los docentes de la universidad nacional Federico Villarreal. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3095/QuispeEdwin_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1

Ríos y Romaní (2020) Gestión de calidad total para la ventaja competitiva en empresas de servicios eléctricos Huancayo-2018. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6514/T010_70306392_T.pdf?sequence=1

Robayo, E. (2020) La gestión del conocimiento y la gestión de la calidad en las organizaciones [Monografía, Fundación Universidad de América] Repositorio Institucional Lumieres. https://hdl.handle.net/20.500.11839/7953

Samana, J. (2019) Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C. San Isidro – 2019.

https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/953/Samana%20Anticona%2C%20Juan%20Nestor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zambrano (2023), “Cultura organizacional y su incidencia en la gestión del conocimiento caso: Apronam S.A del Cantón Chone”. ESPAMMFL. Ecuador. https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2190/1/TIC_AE42D.pdf

Mera (2021). “La gestión del conocimiento en el Programa de Fortalecimiento de Emprendimientos e Iniciativas Productivas Locales del Gobierno Provincial de Imbabura”. UNSB. Ecuador. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7992/1/T3464-MGD-Mera-La%20gestion.pdf

Naranjo (2019). “Estrategia de Gestión del Conocimiento para el Servicio de TI en una Empresa de Telecomunicaciones”. UTA. Ecuador. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30566/1/Tesis_t1651msi.pdf

VII. ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de información

Universidad Nacional San Luis Gonzaga

Facultad de Ciencias Económicas y Negocios Internacionales

Escuela Académico Profesional de Negocios Internacionales

CUESTIONARIO SOBRE

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Marque con una (X) según corresponda, teniendo en cuenta que:

Escala de medición:

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

Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	Variable X: Gestión del Conocimiento					
	Dimensión: Adquisición de la información					
1	Se recaba, regularmente, información de trabajadores y de clientes.					
2	La empresa realiza estudios de mercado.					
3	Los archivos y bases de datos de la empresa proporcionan la información necesaria para la realización de trabajo.					
4	Los sistemas de información facilitan que los individuos compartan información.					
	Dimensión: Trabajo en equipo					
5	Los equipos y/o grupos de trabajo interfuncionales son utilizados con frecuencia.					
6	Nuestra empresa normalmente resuelve problemas mediante el trabajo en equipo.					

7	Los equipos proponen soluciones innovadoras mediante el diálogo, a cuestiones que afectan a toda la organización.					
8	La organización adopta las recomendaciones realizadas por los grupos.					
	Dimensión: Enfoque					
9	El personal de nuestra organización ayuda a redefinir la estrategia de la empresa.					
10	Los trabajadores controlan y son responsables de su trabajo.					
11	La autonomía de los trabajadores en la toma de decisiones viene aumentando.					
12	Las sugerencias de los empleados son consideradas por la empresa.					

CUESTIONARIO SOBRE

LA GESTIÓN DE CALIDAD

Marque con una (X) según corresponda, teniendo en cuenta que:

Escala de medición:

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

Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
	Variable Y: Gestión de la Calidad					
	Dimensión: Liderazgo					
1	La alta dirección contempla en su Plan de Trabajo un programa para mejora de la calidad.					
2	Los directivos comunican activamente un compromiso de calidad a los empleados.					
3	Los responsables de los departamentos y áreas funcionales de la empresa participan en el proceso de mejora de la calidad.					
4	Los directivos y supervisores de la empresa motivan a sus empleados y les ayudan a desempeñar un alto nivel en su trabajo.					
	Dimensión: Planificación de la Calidad					
5	Su desarrollo e implantación es con base en estrategias.					
6	La dirección comunica su estrategia y objetivos a todo el personal.					
7	Se involucra su personal en el establecimiento de objetivos y planes.					
8	Se evalúan, regularmente, los objetivos y planes.					
	Dimensión: Gestión de personal					
9	Existe los principios de calidad en su empresa.					
10	Existe formación de empleados en habilidades específicas del puesto de trabajo.					

11	Existe formación de empleados en trabajo en equipo.					

Anexo 2: Consentimiento informado

Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Facultad de Ciencias Económicas y Negocios Internacionales

PERMISO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

La finalidad del formulario de consentimiento es brindar información clara a los contribuyentes explicando su intervención. Usted aprueba buenamente participar en esta pesquisa para examinar la relación entre los siguientes factores **Gestión del conocimiento y de la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024**.

La duración del formulario no debe exceder de aprox. 20 minutos. Además, los informes que proporciones, sólo se utilizarán para este análisis y tu participación se conservará de forma exclusiva y no se utilizará para ningún otro fin. Si tienes interrogantes sobre el formulario, también puedes generarlas.

DATOS DEL PARTICIPANTE:

_____

FIRMA: _____ FECHA: _____

Anexo 3: Matriz de consistencia

Título: Gestión del conocimiento y de la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.				
Problema general	**Objetivo general**	**Hipótesis general**	**Variables**	**Metodología**
¿De qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024?	Determinar cómo la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.	La gestión del conocimiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.	**Variable Independiente:** Gestión del conocimiento **Dimensiones:** • Adquisición de la información. • Trabajo en equipo. • Empoderamiento. **Variable Dependiente:** Gestión de Calidad **Dimensiones:** • Liderazgo. • Planificación de la calidad. • Gestión de personal.	**Tipo:** Básica. **Nivel:** Descriptivo-correlacional y transversal. **Diseño:** No experimental **Población:** El universo está formulado por 88 trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024. **Muestra:** La muestra está formulada por 72
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**		
PE1: ¿De qué manera la adquisición de la información se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024?	**OE1:** Determinar cómo la adquisición de la información se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.	**HE1:** La adquisición de la información se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.		

PE2: ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024? **PE3**: ¿De qué manera el empoderamiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024?	**OE2:** Determinar cómo el trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024. **OE3:** Determinar cómo el empoderamiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.	**HE2:** El trabajo en equipo se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024. **HE3:** El empoderamiento se relaciona con la calidad en las empresas agroexportadoras de uva de la provincia de Ica hacia Estados Unidos,2024.		trabajadores de empresas agroexportadoras de uva de Ica hacia EEUU, 2024. **Técnica de recolección:** Encuesta. **Instrumento de recolección:** Cuestionario.

Nota. Elaboración propia (2024)

Gestión del Conocimiento

#	Dimensión 1: Adquisición de la información				Dimensión 2: Trabajo en equipo				Dimensión 3: Empoderamiento			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	1
2	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	3	1
3	1	1	3	1	1	1	1	3	2	2	1	2
4	1	1	1	2	3	1	2	1	2	3	2	1
5	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	2	1
6	3	1	3	2	2	3	2	2	1	3	1	3
7	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	1
8	1	3	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2
9	1	1	2	1	3	1	2	2	2	3	2	2
10	1	1	3	2	1	1	3	1	3	2	2	1
11	1	1	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2
12	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2
13	1	1	2	3	1	1	2	2	3	3	2	1
14	1	1	3	1	1	1	2	2	1	3	3	1
15	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	2	1
16	1	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2
17	1	1	2	1	3	1	2	2	3	3	3	1
18	1	1	3	3	2	1	3	3	3	3	4	1
19	3	1	2	2	1	3	2	3	2	3	1	4
20	1	1	2	3	3	1	3	2	1	2	2	1
21	1	1	3	2	3	1	2	2	3	3	2	1
22	1	1	2	2	3	1	3	3	3	2	2	1

23	1	1	1	2	1	1	2	3	2	3	2	3
24	1	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2
25	1	1	2	1	3	1	2	2	2	3	2	1
26	1	1	2	2	3	1	3	3	2	3	3	1
27	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	3	1
28	1	1	3	2	3	1	3	2	1	3	1	2
29	1	1	2	1	3	1	2	2	2	3	3	1
30	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2
31	1	2	2	3	2	1	2	2	3	3	4	1
32	1	1	2	2	3	1	1	3	3	3	3	2
33	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1
34	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	4	2
35	1	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	1
36	1	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	1
37	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	1
38	1	1	2	2	2	1	3	3	2	3	1	1
39	1	1	2	1	3	1	1	2	3	3	3	1
40	4	1	3	3	2	4	2	1	2	2	4	4
41	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
42	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2
43	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1
44	1	1	2	1	2	1	3	3	2	3	3	1
45	1	1	1	2	3	1	1	2	3	2	1	1
46	1	1	2	3	3	1	2	2	3	1	3	3
47	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1
48	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	1
49	1	1	2	2	3	1	3	2	2	2	4	1

50	1	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1
51	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1
52	1	1	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1
53	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1
54	1	5	3	2	3	1	1	2	3	2	3	4
55	1	1	1	2	2	1	3	2	2	3	1	1
56	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	2	1
57	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	3	1
58	1	3	3	2	1	1	2	1	3	3	2	1
59	1	1	1	2	3	1	2	1	3	3	3	1
60	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	2	1
61	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3
62	4	2	1	3	3	4	2	2	1	2	3	2
63	1	2	3	1	1	1	1	3	2	2	1	3
64	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	3
65	1	2	2	1	3	2	2	2	3	1	2	1
66	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2
67	1	1	2	2	1	3	1	2	2	3	3	3
68	3	2	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2
69	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2
70	2	3	3	2	1	3	3	1	3	2	2	1
71	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3
72	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2

Gestión de la Calidad

#	Dimensión 1: Liderazgo				Dimensión 2: Planificación de la Calidad				Dimensión 3: Gestión de Personal		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2
2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	3
3	1	3	1	2	3	2	3	1	1	2	2
4	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2
5	3	2	1	2	3	3	2	2	1	3	1
6	2	1	1	3	3	1	3	2	2	1	3
7	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1
8	1	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2
9	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	2
10	3	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2
11	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3
12	3	2	2	4	1	2	3	3	3	2	2
13	2	1	1	2	3	3	3	2	1	2	3
14	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3
15	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2
16	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2
17	1	1	2	2	3	1	3	3	1	2	2
18	1	3	2	2	1	3	2	4	1	2	2
19	3	2	1	3	3	3	2	2	1	2	3
20	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	3
21	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2
22	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3

23	2	3	2	2	3	1	2	1	1	1	2
24	2	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1
25	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2
26	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2
27	1	4	1	2	3	3	2	3	1	2	3
28	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2
29	2	2	1	1	3	2	3	1	1	2	2
30	1	2	1	3	3	2	3	3	1	2	2
31	2	2	1	2	3	1	3	2	1	2	3
32	2	1	3	3	2	3	2	2	1	2	2
33	1	1	4	1	3	2	3	2	1	3	1
34	4	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3
35	1	2	1	3	2	2	2	2	1	3	3
36	2	1	1	2	3	3	2	3	1	1	1
37	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3
38	2	2	2	3	3	1	3	2	1	2	3
39	4	2	2	2	4	4	2	2	1	3	2
40	1	1	2	4	2	1	3	2	1	2	3
41	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2
42	3	1	3	3	1	2	3	2	1	2	3
43	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3
44	2	1	3	2	3	3	2	1	1	1	2
45	3	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2
46	2	2	3	4	4	3	2	2	1	2	2
47	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1
48	4	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3
49	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2

50	3	2	3	2	1	2	2	3	1	2	4
51	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2
52	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3
53	1	1	1	2	3	2	3	1	1	2	2
54	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
55	3	1	2	2	3	3	2	2	3	1	1
56	2	1	2	3	3	1	3	2	1	2	3
57	2	3	3	2	1	2	3	3	1	2	1
58	1	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2
59	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2
60	3	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2
61	2	1	1	3	3	2	2	2	4	2	3
62	3	2	2	4	1	2	3	3	3	1	2
63	2	2	1	2	3	3	3	2	3	1	3
64	2	1	1	3	3	2	2	2	2	1	3
65	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2
66	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2
67	1	1	2	2	3	1	3	3	2	1	2
68	1	2	2	2	1	3	2	4	3	2	2
69	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3
70	2	2	2	1	3	2	2	3	1	1	3
71	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2
72	2	1	2	3	1	2	2	3	2	3	3