



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS RESULTADOS DE
LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO EN LAS
EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE ESPÁRRAGO-
LIMA-2016**

**Para obtener el título de Licenciado en Administración y Negocios
Internacionales**

AUTOR

DANIEL MARTIN QUIROZ CHIANG

Lima – Perú

2017



UAP | **UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, siendo las 17:00 horas del día 31 de Octubre de 2017, en las instalaciones del local de la Universidad Alas Peruanas – Filial Lima, se inició la Sesión Pública de Sustentación de Tesis, ante el Jurado constituido por los señores:

PRESIDENTE DR. RAUL EDUARDO CABREJOS BURGA
MIEMBRO DRA. TAMARA TATIANA PANDO EZCURRA
SECRETARIA LIC. ANDREA MARÍA ELENA LAZO IPANAQUÉ

El postulante al Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales:

BACHILLER: QUIROZ CHIANG DANIEL MARTIN

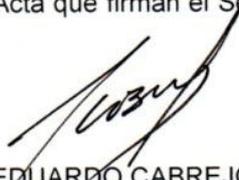
Procedió a la Sustentación de la Tesis Titulada:

**“LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE
CONOCIMIENTO EN LAS EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE ESPÁRRAGO”**

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formulados por los señores miembros del Jurado, de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias y concluido este acto, se realizó la votación correspondiente, resultando el ponente:

Aprobado por Unanimidad.....

En fe de lo cual se asentó la presente Acta que firman el Señor Presidente y los demás miembros del Jurado.


DR. RAUL EDUARDO CABREJOS BURGA

Presidente

Código.....


DRA. TAMARA TATIANA PANDO EZCURRA

Miembro


LIC. ANDREA MARÍA ELENA LAZO IPANAQUÉ

Secretaria

Código.....

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a los seres que más amo en este mundo: mi esposa, Zoila y mis hijos, Alessandra y Renato al igual que a mis padres Daniel y Alicia por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más en lo personal y profesional.

Agradecimiento

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda colaboraron en la realización del presente trabajo, el interés mostrado y las sugerencias recibidas por el profesor Freddy Rondón. También me gustaría agradecer a la profesora Tamara Pando, asesora de tesis. Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de mi familia y amigos. A todos ellos, muchas gracias.

RESUMEN

La investigación titulada la gestión de calidad en los resultados de la gestión de conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago, tuvo como objetivo el determinar la relación entre las variables mencionadas.

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, correlacional, Para la recolección de datos se confeccionaron dos cuestionario estructurados los cuales, se aplicó a 86 gerentes

Los instrumentos pasaron por un proceso de validez de contenido por medio del juicio de expertos; así como por un proceso de fiabilidad de los instrumentos en el cual a través del estadístico de Alpha de Cronbach se pudo determinar que los instrumentos tienen una buena fiabilidad. Para la contrastación de hipótesis se empleó el estadístico no paramétrico de correlación de Rho de spermaan

Los resultados obtenidos permiten primero evidenciar que las prácticas de gestión de calidad están relacionadas con la gestión del conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.818** lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva buena entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

PALABRAS CLAVE: Gestión de calidad, gestión de conocimiento, empresa, gerentes.

ABSTRACT

The research titled quality management in the results of knowledge management in asparagus agroexport companies, aimed to determine the relationship between the variables mentioned

The research design was non-experimental cross-sectional, correlational. For the data collection, two structured questionnaires were made which were applied to 86 managers

The instruments went through a process of content validity through expert judgment; As well as a process of reliability of the instruments in which through the Cronbach Alpha statistic it was possible to determine that the instruments have a good reliability. For the hypothesis testing, the nonparametric Rho correlation coefficient of Spearman

The obtained results allow first to show that the practices of quality management are related to the knowledge management in the agroexportadoras companies of asparagus to the American market; We obtained a correlation coefficient of Spearman's Rho = 0.818 ** which is interpreted at 99%, the correlation is significant at the 0.01 bilateral level, interpreted as a good positive correlation between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rejecting the null hypothesis.

KEY WORDS: Quality management, knowledge management, company, managers

INDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Indice	vii
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. Objetivos generales	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	4
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	5
2.2. BASES TEORICAS	8
2.2.1. Gestión de la calidad	8
2.2.1.1. Dimensiones de gestión de calidad	9
2.2.2. Gestión de Conocimiento	11
2.2.2.1. Dimensiones de gestión de conocimientos	14
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	21
2.4. HIPÓTESIS	22
2.4.1. Hipótesis general.	22
2.4.2. Hipótesis específica.	22
2.5. VARIABLES	23
2.5.1. Definición conceptual de la variable	23
2.5.2. Operacionalización de la variable	25

CAPITULO III: METODOLOGÍA	26
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	26
3.1.1. Tipo de investigación	26
3.1.2. Nivel de Investigación	26
3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.2.1. Diseño de la investigación	26
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.3.1. Población	27
3.3.2. Muestra	28
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
3.4.1. Técnicas	30
3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	30
3.5.1. Validez del instrumento	30
3.5.2. Confiabilidad de los instrumentos	31
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTOS DE DATOS	32
3.7. METODOS DE ANALISIS DE DATOS	32
CAPITULO IV: RESULTADOS	33
4.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	33
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS	43
4.2.1. Hipotesis General	44
4.2.2. Hipótesis específicas	45
CAPITULO V: DISCUSION	49
5.1. DISCUSION DE RESULTADOS	49
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	55
ANEXOS	60
MATRIZ DE CONSISTENCIA	64

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de las variables	25
Tabla 2 Primeras 40 empresas exportadoras de espárrago peruano	28
Tabla 3 Confiabilidad de los instrumentos	31
Tabla 4 Frecuencia y porcentajes de la variable gestión de calidad	33
Tabla 5 Frecuencia y porcentajes de la dimensión liderazgo	34
Tabla 6 Frecuencia y porcentajes de la dimensión planificación de la calidad	35
Tabla 7 Frecuencia y porcentajes de la dimensión gestión del personal	36
Tabla 8 Frecuencia y porcentajes de la dimensión gestión de proveedores	37
Tabla 9 Frecuencia y porcentajes de la variable gestión del conocimiento	38
Tabla 10 Frecuencia y porcentajes de la dimensión adquisición de la información	39
Tabla 11 Frecuencia y porcentajes de la dimensión trabajo en equipo	40
Tabla 12 Frecuencia y porcentajes de la dimensión empowerment	41
Tabla 13 Frecuencia y porcentajes de la dimensión innovación	42
Tabla 14 Correlación entre las prácticas de gestión de calidad con la gestión del conocimiento	44
Tabla 15 Correlación entre la gestión de la calidad con la dimensión adquisición de la información	45
Tabla 16 Correlación entre la gestión de la calidad con la dimensión trabajo en equipo	46
Tabla 17 Correlación entre la gestión de la calidad se relaciona con la dimensión empowerment	47
Tabla 18 Correlación entre la gestión de la calidad se relaciona con la dimensión innovación	48

Lista de Figuras

		Pág.
Figura 1	Los procesos básicos del conocimiento en una organización	17
Figura 2	Fases del Ciclo de decisión-ejecución	19
Figura 3	Niveles de la variable gestión de calidad	
Figura 4	Niveles dimensión liderazgo	35
Figura 5	Niveles dimensión planificación de la calidad	36
Figura 6	Niveles gestión del personal	37
Figura 7	Niveles gestión de proveedores	38
Figura 8	Niveles gestión del conocimiento	39
Figura 9	Niveles dimensión adquisición de la información	40
Figura 10	Niveles dimensión trabajo en equipo	41
Figura 11	Niveles de la dimensión empowerment	42
Figura 12	Niveles de la dimensión innovación	43

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En el Perú se viene presentando un incremento sostenido en las exportaciones totales; en 2015 se registraron U\$ 412 millones a un precio promedio en alza de U\$ 3.40 kilo y en el 2016 se registraron U\$ 405 millones a un precio promedio en alza de U\$ 3.40 kilo, esta baja se dio por efecto del Fenómeno del Niño que seguirán afectando las exportaciones.

Así mismo el INEI (2014) señalo que entre los años 2004 – 2013 la exportación de espárragos creció en un 70,5% siendo Estados Unidos el principal país de destino de dichas exportaciones.



En nuestro país el 55% del espárrago se cultiva en la costa (La Libertad, Ancash, Lambayeque y Piura), mientras que el 45% se cultiva en la costa

central (Ica y Lima). De esta manera, podemos notar que las exportaciones de espárrago fresco vienen contribuyendo cada vez más en la economía, generando más empleo e ingresos de divisas.

Debido a esta competitividad, una empresa tendrá éxito y reconocimiento sólo si proporciona productos o servicios que satisfacen plenamente las exigencias y expectativas del cliente, lo que se convierte en un requisito indispensable. Una de las formas de obtener este reconocimiento, más allá de la calidad de su producto, es demostrando el grado de control que puede llegar a tener la empresa en sus procesos.

La situación de hoy en día ha demostrado que las empresas de cualquier rubro deben contar con un sistema de gestión de calidad, el cual asegure la garantía de cada uno de sus productos y servicios ofrecidos. Un sistema que le permita a la organización diferenciarse y obtener una ventaja significativa sobre sus competidores, ya que este es muchas veces exigido por países extranjeros que siguen los estándares internacionales.

La empresa es un conjunto de recursos y sin duda, el conocimiento es el más importante; el conocimiento existe actualmente en todas las organizaciones pero solo aquellas compañías que deseen ser más competitivas y deseen mantenerse en el tiempo deben integrar el capital humano, intelectual y organizacional (Hernández, 2010).

Ante expuesto en la actualidad, muchas empresas agroexportadoras de espárrago no usan sistemas de gestión de calidad y gestión del conocimiento lo cual es fundamental, ya que con estos sistemas ayudarían a la mejora de su productividad y competitividad frente a otras adaptándose a los cambios que constantemente se dan, por ello la presente investigación partió de la siguiente problemática.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. General

¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad en la gestión del conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense?

1.2.2. Específicos:

- ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión adquisición de la información en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense?
- ¿Existe relación entre la gestión de la calidad en la dimensión trabajo en equipo en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense?
- ¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad en la dimensión empowerment de la gestión del conocimiento de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense?
- ¿De qué forma se relaciona la gestión de la calidad en la dimensión de innovación de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivos generales

Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la gestión del conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión adquisición de la información en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.

- Evaluar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión trabajo en equipo en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.
- Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión empowerment de la gestión del conocimiento de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense
- Establecer la relación entre la gestión de la calidad en la dimensión de innovación de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

A nivel teórico la presente investigación buscara ampliar los conocimientos referidos a la variable gestión de calidad y la gestión del conocimiento los cuales servirán para futuras investigaciones.

Desde el punto de vista metodológico la investigación utilizará los métodos y técnicas necesarias y eficientes para que tengan un grado de rigor científico, busca la relación entre ambas variables y se han elaborado instrumentos para la recolección de datos los cuales serán sometidos a validez y confiabilidad.

A nivel práctico, este trabajo podrá ser utilizado como modelo de gestión de calidad para el desarrollo de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En el desarrollo de la investigación aparecieron algunas limitaciones como la disposición de tiempo de algunos entrevistados por cualquier factor, desconfianza de brindar información, entre otras.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Se han evaluado investigaciones semejantes para comprender las variables de análisis como las que a continuación detallamos,

García-Fernández, M. (2016) realizó la investigación “*Influencia de la gestión de la calidad en la gestión del conocimiento*”, la cual tuvo como objetivo analizar la influencia de la gestión de la calidad en la innovación a través de la gestión del conocimiento, la metodología utilizada es el estudio del casos, en los que se empleó como instrumento de recolección de datos la entrevista personal, el cuestionario y observación directa. El autor señaló que la gestión de la calidad se puede observar desde diferentes puntos de vista; las definiciones más habituales se basan en certificaciones, premios y prácticas. En este sentido, el trabajo parte desde la concepción de la gestión de la calidad como diferentes prácticas. Estas prácticas pueden ser importantes para las empresas de cualquier sector, ya que pueden mejorar los niveles de innovación y desembocar en ventajas competitivas que deriven en incrementos de beneficios para las empresas.

Robledo, Arán & Pérez-Aranda, J. (2015). “*Gestión del conocimiento y orientación al marketing interno en el desarrollo de ventajas competitivas en el sector hotelero*”. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.*, la investigación tuvo como objetivo analizar el OMI de los hoteles españoles para ver en qué grado puede servir para crear una ventaja competitiva basada en el capital humano, la investigación es empírica se

inicia a través de una fase de naturaleza cualitativa, para recolectar los datos se empleó el cuestionario. El autor señala que resulta recomendable para los hoteles no pertenecientes a cadenas hoteleras reconocer la ventaja que les puede aportar la OMI como una herramienta de gestión del conocimiento de los empleados, ya que con un bajo coste económico les permitiría competir de forma más efectiva, así como dar una respuesta más ágil a las demandas del mercado. Por último, además de estas actividades de la alta dirección, los gerentes y mandos intermedios deberán ser entrenados no solo para captar las necesidades del cliente final, sino también para detectar y comprender las necesidades de los empleados, para después diseminar esa información a nivel interno de la organización de modo que se pueda elaborar una respuesta adecuada, lo que indudablemente supone una fuente de ventajas competitivas para un sector de tanto peso en la economía española.

Pedrajas, L., Rodríguez, E., Rodríguez, J. (2009), realizaron una investigación denominada: "Gestión del conocimiento y eficacia organizacional en pequeñas y medianas empresas". La misma, plantea que una fuente de ventajas competitivas de las Pymes, reside en la capacidad de estas organizaciones para adquirir, transmitir, y aplicar conocimiento. En este contexto, la presente investigación procura determinar si efectivamente la gestión del conocimiento tiene capacidad explicativa sobre la eficacia organizativa de las Pymes en un país emergente. Para este efecto se llevó a cabo un estudio con una muestra de 78 empresas chilenas. Los resultados en la investigación indican que la gestión del conocimiento es importante para explicar la eficacia y efectividad de las empresas investigadas, el compartir información sobre cómo se da la gestión del conocimiento en diferentes empresas hace que se pueda establecer una serie de modelos y cuál de ellas son aplicables o se adaptarían más al tipo de organización que uno maneja, son las fases determinantes que impactan en la eficacia organizativa, concluyéndose que si pretenden alcanzar éxito en su labor, los altos directivos deben contar con las habilidades suficientes para lograr una gestión efectiva.

González (2009). Realizó la investigación: “Crece implementación de sistemas de gestión de calidad”, en la cual se implementó un programa de servicios informáticos a fin de incrementar la satisfacción de sus clientes, mejorar internamente la organización y favorecer la integración del personal

La investigación llegó a las siguientes conclusiones: La calidad capta clientes a un corto plazo, generando una fidelidad de la marca a un largo plazo. Las organizaciones que cuentan con un sistema de gestión de calidad, poseen mayores probabilidades de obtener la fidelidad de sus clientes, por lo que una herramienta tecnológica destinada a mejorar este sistema es de una importancia vital para las empresas.

Delgado (2007) realizó la investigación: “*Producción y Comercialización de Espárrago*”. La investigación tuvo como fin el determinar la viabilidad económica y financiera de la instalación de 50 hectáreas de espárrago verde, para ser comercializados a las principales empresas procesadoras de la zona, como Danper Trujillo, Sociedad Agrícola Virú, Green Perú y otras empresas que se dedican al acopio y exportación de esta hortaliza. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: El proyecto de instalación y sostenimiento de espárrago verde si es viable económicamente y financieramente, además menciona que es posible encontrar espacio en el mercado de productores, puesto que la demanda internacional aun muestra crecimientos positivos.

Valencia, Alba y Herrera (2016) en su investigación sobre “la gestión del conocimiento y su relación con la innovación y la mejora continua en modelos de gestión”, en la cual los autores concluyeron que la gestión del conocimiento está fuertemente vinculada a la innovación y a la mejora continua, la cual propicio que el proceso de innovación se dé bajo los preceptos de incrementar soluciones más novedosas, basadas en el conocimiento presente en una organización.

La innovación en la generación de modelos de gestión resulta ser un proceso complejo, ya que cada uno de los modelos propuestos trata de

mejorar a sus antecesores, realizando nuevos aportes a los mismos. De esta manera se ha ido perfeccionando el conocimiento sobre la forma en la que se implementa la innovación en la empresa que busca cumplir con las necesidades cambiantes de los consumidores.

La mejora continua, más que un enfoque, es una estrategia y como tal constituye una serie de programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos completos en todos los procesos en que se aplique.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. Gestión de la calidad

Gestión es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera mientras que calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

De estas dos definiciones podemos concluir que la gestión de calidad son actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan para lograr la calidad.

Además, diversos autores la definen de la siguiente manera, (Ishikawa, 1947) afirmó que el control de calidad consiste en "desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Armand, F(1956) Control total de calidad. México: McGraw Hill afirmó que el control de la calidad total es "un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en el desarrollo y mantenimiento de la calidad, realizados por los diversos grupos de la organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos, y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes"

Juran J. (1964), *Calidad De Servicio España*: Limusa sostuvo que el mejoramiento de la calidad ocupa un primer lugar. En este sentido, ha elaborado una propuesta estructurada que expuso por primera vez en su libro *Managerial Breakthrough (Idea revolucionaria de administración)*, Esta propuesta incluyó una lista de aptitudes:

2.2.1.1. Dimensiones de gestión de calidad

❖ Liderazgo:

Chiavenato I (2009) *Gestión del talento humano México*: McGraw Hill, Destaco lo siguiente: "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos".

Gibson, I. y Donnelly (2001). *Las Organizaciones*. México: Mc. Graw Hill definió el liderazgo como: una interacción entre miembros de un grupo. Los líderes son agentes de cambio, personas cuyos actos afectan a otras personas más que los propios actos de estas personas.

David K y Newstron, J(2004) *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc. Graw Hill por su parte señaló que el liderazgo se entenderá como "el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas"

El liderazgo es un factor primordial que impulsa la conducta de las personas, ante ello García-Fernández, M. (2016) *Influencia de la gestión de la calidad en la gestión del conocimiento*. Revista *Innovar* vol26,núm 61.pp 45-63 sostiene que el liderazgo ha influido en la innovación, porque los líderes facilitan la innovación a través de la motivación, por medio de incentivos económicos, beneficios sociales y el diálogo.

❖ Planificación de calidad:

En el proceso formal de planificación estratégica (Bueno, Casani y Lizcano, 1999), se centró en el estudio de la formulación de la estrategia en el que se identifican, evalúan y seleccionan las estrategias a implementar. La literatura

sobre estrategia es amplia, siendo el estudio de la relación entre la gestión de los recursos humanos y la estrategia competitiva de la empresa igualmente variada.

Bonilla, M (2006). Planificación: Concepto e importancia (Tesis de grado) Universidad Fermin Toro. “la planificación es un proceso que nos lleva a prever el futuro de cualquier organización”. Toda acción planificada lleva a la empresa a un buen resultado si esta información es informada a todas las áreas de trabajo esto ayudará a que lo propuesto se concrete, García (2016) señaló que el uso de herramientas de planificación de la gestión de la calidad facilita que los empleados compartan la información, por ejemplo, para desarrollar una mayor coordinación entre sus áreas que permite un diagnóstico de problemas y, a su vez, una resolución de los mismos, de manera que puedan innovar en procesos de forma más rápida y así adaptarse antes a los cambios del mercado.

❖ **Gestión del personal:**

García, M Sánchez K y Zapata, A (2008) Perspectivas teóricas para el estudio de la gestión humana. Universidad del Valle, definió la gestión del talento humano como: “la actividad empresarial estratégica compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades realizadas por una organización con el objeto de obtener, motivar, retribuir y desarrollar a las personas que requieren en sus diferentes estructuras para crear una estructura organizacional donde se equilibren los diferentes intereses y se logren los objetivos y metas organizacionales de la empresa”

Chiavenato, (2009) Lo definió como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

García, (2016) añadió al respecto que las empresas que tienen una mejor gestión de personal (empresas de mayor nivel de gestión de la calidad) son más innovadoras, porque una selección del personal con base en la

orientación hacia la innovación permite desarrollar de manera más sencilla la introducción de nuevos métodos de producción, ya que el personal seleccionado tiene un perfil adaptado a estas necesidades.

❖ **Gestión de proveedores:**

La competitividad del mercado de hoy en el cual se desenvuelve el campo empresarial ha hecho que muchas empresas se enfoquen en minimizar problemas que producirían inconvenientes en producción y entrega de productos.

Según Burt, Dobler y Donald, (2003), la función de aprovisionamiento fue relegada a las operaciones de compra y administración del inventario. No obstante, las exigencias del medio competitivo actual han llevado a reconocer su importancia en la estrategia empresarial.

Arnoletto, (2007) la Gestión de Proveedores resaltó aspectos de los nuevos criterios sobre la relación con los proveedores al abandonar las políticas tradicionales y enfocarse en criterios que procuran plantear relaciones de asociación con fines de mutuo beneficio, en base a ideas.

García, (2016) añadió que las empresas con altos niveles de gestión de calidad tienen un protocolo de actuación con los proveedores, realizando su selección con base en la calidad y el precio, en ese orden. Asimismo, los proveedores una vez seleccionados, son evaluados de manera periódica con base en la calidad, plazo de entrega y precio, en ese orden, estas prácticas con los proveedores permiten tener unas directrices más claras y concisas que pueden someter a ambos (empresa y proveedor) a una mejora continua que facilita el desarrollo de la innovación.

2.2.2. Gestión de Conocimiento

Lo define como el proceso mediante el cual un directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir por la empresa, mismas que se encuentran especificadas en la planeación, también se establecen las estrategias y las metas que se pretenden alcanzar.

(Hedlund, 1994, citado por Ordoñez, 2001) señalo que la gestión del conocimiento puede ser empleada en distintos tipos de organizaciones y es principalmente exitosa en aquéllas en las cuales los diferentes niveles de la empresa tienen un aporte significativo a la firma

Tal y como lo plantean Alavi y Leidner, (2001), la gestión del conocimiento tiene como objetivo fundamental soportar la creación, la transferencia y la aplicación del conocimiento en las organizaciones.

Siguiendo a Tejada, (2003) la estrategia o modelo de gestión del conocimiento parte del aseguramiento de la experiencia y el conocimiento que adquiere la organización como posibilidad de desarrollo; es decir, pretende aprovechar el talento y el conocimiento colectivo. Sus características principales son, por un lado, que sea agente de la transformación y el cambio, y por otro, que el gerente pueda construir los procesos de cambio a partir de las estrategias que le permitan conocer las fortalezas y debilidades en las que basarse. Entre los distintos modelos de gestión del conocimiento destacan el modelo de Gopal y Gagnon (1995) y el modelo de Nonaka (1991), señalo que en estos modelos, los ejes centrales de todas las fases de la cadena de valor son los activos del conocimiento que están constituidos por la integración de los activos de conocimiento de carácter tácito y explícito (Gopal y Gagnon, 1995; Nonaka et al., 2000; Goh, 2005; Nonaka y Toyama, 2005). En ambos se transforma el conocimiento tácito en explícito. En cambio, en el modelo de Nonaka el número de etapas a desarrollar para materializar esta transformación es mayor, alcanzando las 6 etapas. Además, el que la empresa haga estrategia de gestión del conocimiento implica que sea capaz de identificar qué activos necesita para competir y cuáles posee o debe obtener. Así, la empresa basará en los activos de conocimiento existentes y en los futuros su estrategia actual y venidera, respectivamente (Díaz, Aguilar 2006). El autor llevo a afirmar que:

“Gestión del Conocimiento es la creación de conocimiento organizacional, debe entenderse como la capacidad orgánica para generar nuevos

conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas”. Es la clave del proceso a través del cual las firmas innovan y se mantienen en vigencia. Nonaka, (p. 85).

Partiendo de lo anterior puedo afirmar que el conocimiento que poseen los integrantes de una organización está en constante dinamismo, eso hace que la organización innove, sea activa y creativa.

La innovación y la gestión del conocimiento

La innovación es en el fondo el deliberado diseño e implementación de modificaciones en los productos, los servicios, las estructuras, las normas, los procedimientos, las formas de actuación o a los procesos de una organización, con el objetivo específico de mejorar el desempeño y los resultados de la organización. El contexto en que viven las empresas, en esta época, está marcado por el cambio rápido y profundo en las tecnologías de la información y de las comunicaciones, así como por la globalización y la internacionalización.

Por ello, la mayoría de las organizaciones requiere del desarrollo y puesta en marcha de continuas innovaciones para seguir siendo competitivas.

La innovación usualmente se visualiza como un proceso de creación de conocimiento. Sin embargo, gran parte de las innovaciones son de carácter incremental, es decir la modificación más bien que la transformación y el reemplazo del conocimiento existente.

Mientras que la creación del conocimiento es un aspecto importante de los procesos de la innovación, también lo es la capacidad de buscar e identificar conocimiento externo o interno que aplique a la situación que se está viviendo, es decir la adaptación del conocimiento, su uso para situaciones similares a las cuales fue utilizado en anteriores ocasiones, o buscar nuevos usos al conocimiento ya existente. Por tanto, los procesos de innovación son mucho más que procesos de creación de conocimiento (Hislop, 2005).

Los procesos de innovación son cada día más complejos y las organizaciones cada vez más no poseen el conocimiento relevante y necesario internamente. Por ello, la importancia de desarrollar redes externas ha aumentado significativamente, así como la necesidad de integrar cuerpos diversos del conocimiento. En este contexto, Malhotra (2000) sostiene que los procesos de creación del conocimiento son tanto participativos, como anticipatorios, en vez de seguir una regla fija formal o una guía basada en procedimientos predefinidos. Deben existir solo unas pocas reglas y mucha libertad e iniciativa individual. El autor pone como ejemplo la siguiente regla formulada por unan compañía: *“Utilice su buen juicio en todas las situaciones. No habrá reglas adicionales”*.

2.2.2.1. Dimensiones de gestión de conocimientos

Dimensión: Adquisición de la información

Las empresas de hoy deben recabar información relevante que les beneficie en la mejora de sus productos y por ende servicios (García, 2016) señalo que las empresas con altos niveles de gestión del conocimiento realizan encuestas de satisfacción. Como consecuencia recogen más y mejor información que utilizan para mejorar sus productos. De igual forma, estas empresas utilizan otros métodos de adquisición de información (por ejemplo, a partir de otras empresas) que, de igual forma, les repercute directamente en los niveles de innovación, porque obtienen un mayor nivel de información para la toma de decisiones

Dimensión: Trabajo en equipo

Según Gómez y Acosta, (2003) “Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas”.

García (2016) afirma que las empresas con mayores niveles en gestión del conocimiento utilizan equipos de trabajo en mayor medida que las de menor desarrollando un entorno de trabajo para la innovación porque, según los entrevistados, los trabajadores no sienten, en gran medida, la relación jerárquica entre jefe-subordinado y se sienten más libres para tomar sus propias decisiones y proponer sus ideas, que son una base para la innovación, estas prácticas facilitan el desarrollo de la innovación, porque el trabajo en equipo desarrolla una situación donde los empleados pueden intercambiar y desechar ideas de forma más sencilla con una menor jerarquización y burocratización del trabajo.

Dimensión: Empowerment

García (2016) sostuvo que las empresas que obtienen altos niveles en esta práctica muestran que los trabajadores tienen más poder de decisión, lo que permite una mayor libertad para innovar. Como señalan los directivos, el hecho de que las sugerencias se respondan causa en los trabajadores un sentimiento de pertenencia al grupo que permite que estos estén más involucrados y proporcionan mejoras en mayor medida.

Dimensión: Innovación

Schumpeter, (1934) La innovación ha sido ampliamente reconocida en la literatura, no solamente como uno de los recursos fundamentales para lograr mayores ventajas competitivas, sino también como una estrategia empresarial para lograr un mayor nivel de crecimiento y desempeño.

Wang, (2014) señaló que asimismo, la innovación es considerada en la actual literatura no solo como una práctica esencial que genera diversas ventajas competitivas, sino también como una fuente de recursos invaluable que permite a las empresas, sobre todo a las pequeñas y medianas, mejorar significativamente sus capacidades y el nivel de desempeño empresarial. En este sentido, la innovación puede generar diversos beneficios a las Mipymes que la adoptan e implementan entre ellos un mayor nivel de crecimiento y desempeño.

Relación entre gestión de calidad y gestión conocimiento

Guilló, & Fernández,(2009). *“Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura”*.

Este estudio ha realizado una revisión de la literatura sobre la gestión del conocimiento y la gestión de la calidad para identificar las dimensiones para medir ambos conceptos. A partir de esta revisión, este artículo propone como dimensiones de la gestión del conocimiento las siguientes: Tarí y García (2009), creación de conocimiento (aprendizaje organizativo): adquisición de información, diseminación de la información e interpretación compartida. *f* transferencia y almacenamiento de conocimiento (conocimiento organizativo): almacenar conocimiento y transferencia de conocimiento. *f* aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje): trabajo en equipo, empowerment, promover el diálogo, establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje, relación entre distintos departamentos o áreas funcionales y compromiso con el aprendizaje. De igual forma, las dimensiones propuestas para medir la gestión de la calidad son: liderazgo, planificación, gestión de personas, gestión de procesos, información y análisis, enfoque al cliente, gestión de proveedores y diseño del producto. Estas dimensiones sirven de apoyo a los investigadores que quieran estudiar ambos sistemas y las relaciones entre ellos. A su vez, sirven de ayuda para los directivos para que conozcan cómo desarrollar la gestión de la calidad y cómo crear, transferir y aplicar el conocimiento en su empresa. Para estudios futuros, habría que identificar un conjunto de ítems para cada una de estas dimensiones y analizar empíricamente la fiabilidad y validez de las mismas.

La gestión del conocimiento en una organización

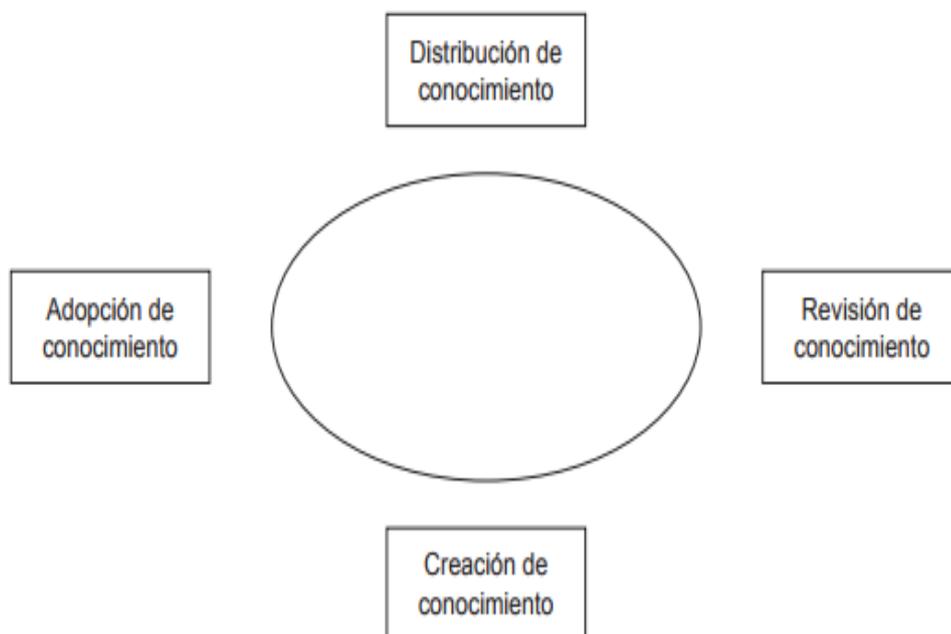
El conocimiento es diferente de la información; el conocimiento es superior a la información en el sentido de que es más complejo, está estructurado. La gestión del conocimiento ha surgido en la empresa y en las grandes empresas de consultoría a comienzos de los 90, según Carrillo (2000) debido a tres fuerzas económicas:

- Rápida obsolescencia de la base de competencias.

- Urgencia por valorar intangibles, en gran parte por la ola de fusiones y adquisiciones.
- Integración de soluciones de tecnologías de la información.

En las organizaciones la gestión del conocimiento pasa por los siguientes procesos

Figura 1: Los procesos básicos del conocimiento en una organización



Fuente Bahtt (2000)

- a) Creación del conocimiento: Ello no es lo que se pueda planificar y controlar ya que la innovación es algo que se va ir dando de forma imprevisible; crear un nuevo conocimiento no es solo procesar información sino más bien es una cuestión de saber aprovechar las tácitas y a menudo muy subjetivas percepciones (Nonaka, 1991)
- b) Distribución del conocimiento ello refiere a que el conocimiento debe ser difundido por la organización, compartida con todos sus miembros; por ello si las organizaciones son de mentalidad de supervisión y control no

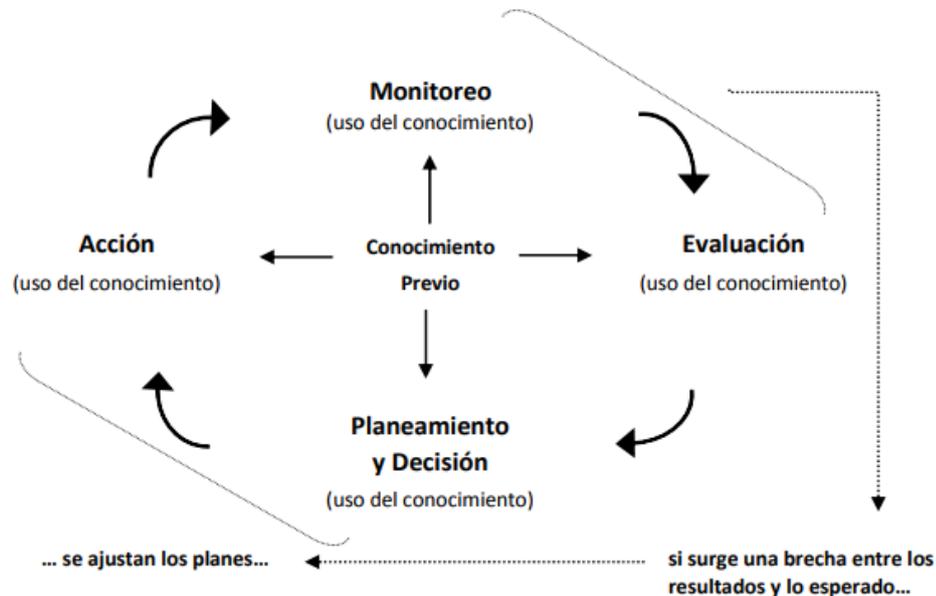
favorecen este trabajo. Broadbent y Lofgren (1993), la mejor forma de distribuir el conocimiento es creando canales informales basados en la confianza y en la cooperación. Dado que el conocimiento explícito es más fácil de transmitir que el tácito, la organización ha de buscar la manera de externalizar éste, para lo cual habrá de invertir en infraestructura informática y de telecomunicaciones.

- c) La adopción de conocimiento: La creación del conocimiento es muy difícil por ello muchas empresas prefieren adoptarlo de fuentes externas, a diferencia del proceso de creación la adopción la organización puede estructurarlo, dado que gran parte del conocimiento que se adopta ya ha sido creado previamente. Básicamente se trata de adoptar formas eficientes de almacenar, catalogar y validar el conocimiento. Según Marcot (1987), para estas tareas habrían de tenerse en cuenta aspectos como la adaptabilidad del conocimiento a futuros problemas de la organización.
- d) Revisión del conocimiento: Si este conjunto de conocimientos no se revisa y renueva periódicamente, pierde aplicabilidad, y su rendimiento decae. El efecto en la empresa es la pérdida de ventaja competitiva. Por otro lado, la revisión del conocimiento es importante para obtener rendimientos crecientes derivados de su naturaleza de bien público en ciertos aspectos, y de que es un recurso que se incrementa con el uso; por lo tanto, la revisión del conocimiento ha de servir para evitar que el conocimiento de la organización quede en el olvido.

Proceso de generación del conocimiento en las organizaciones

Para potenciar la creación, transferencia y aplicación del conocimiento en las organizaciones es importante entender cuáles son los elementos que participan en su generación. En este sentido, Firestone (2003) postula que puede definirse un Ciclo de Decisión-Ejecución, que incluye las actividades de planeamiento, acción, monitoreo y evaluación.

Figura 2: Fases del ciclo de decisión-ejecución



En las organizaciones son los trabajadores y sus directivos quienes adquieren, desarrollan, seleccionan, refinan, generan, asimilan, distribuyen y finalmente usan y emiten conocimiento a lo largo de todas las áreas, jerarquías, divisiones, cargos, etc.

Distintos trabajos en la literatura demuestran la importancia que compartir conocimiento entre los miembros de una organización tiene para el desempeño de la compañía. Sin embargo, muchas veces los procesos de compartir conocimiento no son desarrollados exitosamente en las organizaciones, en detrimento del desempeño de las mismas.

Los individuos no tienden a compartir conocimiento sino que en general intentan preservar el conocimiento que poseen debido a que suele considerarse que el conocimiento individual es un recurso valioso que confiere poder a la persona que lo posee. Así, compartirlo puede ser percibido como una pérdida de influencia dentro de la organización. Por este motivo, a nivel gerencial son importantes las intervenciones para facilitar y promover que el conocimiento se comparta de manera sistemática (Ardichvili, 2008). La gestión del conocimiento surge como una respuesta a

la mencionada necesidad de las organizaciones de incrementar la competitividad de sus procesos.

Estrategias de la gestión del conocimiento

La codificación, por ejemplo, es una estrategia en la que el conocimiento es documentado y archivado formalmente. Así, el conocimiento se torna explícito y se transmite en un lenguaje sistemático y formal.

La utilización de tecnologías de la información y comunicación (TICs) es de amplia aplicación debido a que permite que todo el personal de la organización acceda inmediatamente a ese conocimiento

La comunicación formal ocurre en forma unidireccional, desde un superior a un subordinado y se presume que su contenido es claro pues procede en un nivel superior de experiencia y conocimiento; una estrategia de codificación es más que simplemente acumular conocimiento en documentos, implica además integrar el conocimiento tácito en procesos y prácticas. La integración del conocimiento en rutinas y procesos organizacionales provee una plataforma para mejoras en procesos en la medida que se incorporan nuevos enfoques y procedimientos, y estos se incorporan en los procesos (Mohrman et al., 2003).

La personalización es una estrategia que enfatiza la interacción entre las personas (Storey & Kahn, 2011). Una estrategia de personalización puede involucrar mecanismos formales (reuniones de proyectos, días corporativos) y mecanismos informales

El Sector Espárraguero peruano

La cadena agro productiva del espárrago en el Perú, al igual que otros productos de agro exportación, enfrenta una serie de problemas relacionados con la operación de un sistema de comercio orientado al exterior, que en su complejidad incluye aspectos relacionados con el abastecimiento, los flujos de producto de las áreas de producción a los diferentes centros de procesamiento y consumo y la infraestructura, que

incluye la red de vías de comunicación, los medios de transporte y las instalaciones de procesamiento y comercialización (centros de acopio, plantas de procesamiento, cadena de frío, puertos y aeropuertos).

Este sistema es operado por diferentes individuos e instituciones públicas y privadas (agricultores, asociaciones, acopiadores, industriales, exportadores, aduanas, funcionarios públicos de agricultura, sanidad e inocuidad, transporte, tributación, etc.), todos los cuales operan bajo diversas normas de carácter nacional e internacional.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Gestión de calidad: Se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren.

Liderazgo: Influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.

Planificación de la calidad: La planificación de la calidad otorga un enfoque estructurado y participativo en la planificación de nuevos productos, procesos y servicios. Integra e involucra a todos los grupos para que asuman un papel significativo en el desarrollo y la entrega, de tal forma que todos participan en conjunto como un gran equipo y no como una serie de expertos individuales.

Gestión de personal: Es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general.

Gestión de proveedores: El liderazgo de una empresa implementa procedimientos eficaces de administración de proveedores para mejorar las alianzas comerciales con los proveedores y aumentar el potencial de beneficios corporativos. También son básicos para la gestión de proveedores los acuerdos de compra, transporte y logística.

Gestión de conocimientos: Gestión del conocimiento es el proceso por el cual una organización, facilita la trasmisión de informaciones y habilidades a sus empleados, de una manera sistemática y eficiente. Es importante aclarar que las informaciones y habilidades no tienen por qué estar exclusivamente dentro de la empresa, sino que pueden estar o generarse generalmente fuera de ella.

Trabajo en equipo: Acción individual dirigida, que al tratar de conseguir objetivos compartidos, no pone en peligro la cooperación y con ello robustece la cohesión del equipo de trabajo.

Empowerment: Es darle más poder a la gente, delegar autoridad a los empleados para que puedan decidir sobre su propio trabajo y encuentren menos barreras en la ejecución de mejoras, solución de conflictos, etc.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis general.

Las prácticas de gestión de calidad están relacionadas con la gestión del conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense?

2.4.2. Hipótesis específica.

La gestión de la calidad se relaciona con la dimensión adquisición de la información en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.

La gestión de la calidad se relaciona con la dimensión trabajo en equipo en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.

La gestión de la calidad se relaciona con la dimensión empowerment de la gestión del conocimiento de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

La gestión de la calidad se relaciona con la dimensión de innovación de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

2.5. VARIABLES

❖ Variable independiente:

Gestión de calidad

❖ Variable dependiente:

Gestión del conocimiento

2.5.1. Definición conceptual de la variable

V1. Gestión de calidad

Armand, (1956) afirmó que el control de la calidad total es “un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en el desarrollo y mantenimiento de la calidad, realizados por los diversos grupos de la organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos, y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”

V2. Gestión del conocimiento

Gestión del Conocimiento es la creación de conocimiento organizacional, debe entenderse como la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas”. Es la clave del proceso a

través del cual las firmas innovan y se mantienen en vigencia. Nonaka, (p. 85).

2.5.2. Operacionalización de la variable

Tabla1: Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala valorativa
Gestión del conocimiento	Adquisición de la información	- Estado de mercado	1,2,3,4	Cuestionario	Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
	Trabajo en equipo	- Empatía - Resolución conflictos	5,6,7,8		
	Empowerment	- Autonomía - Responsabilidad	9,10,11,12		
	Innovación	- Novedades - Necesidades	13,14,15,16,17		
Gestión de la calidad	Liderazgo	Comunicación Apoyo	1,2,3,4	Cuestionario	Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
	Planificación de la calidad	Estrategias Establecimiento de metas y objetivos	5,6,7,8		
	Gestión del personal	Formación	9,10,11,		
	Gestión de proveedores	Interrelaciones	12,13,14,15		

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizada en nuestra investigación es aplicada. Dentro de este marco utilizaremos los referentes teóricos y metodológicos ya existentes en relación a nuestra variable, para resolver los problemas prácticos, buscando nuevos conocimientos sobre la gestión de calidad en la competitividad de la exportación de espárrago al mercado estadounidense.

3.1.2. Nivel de Investigación

La investigación se centra en el nivel descriptivo. La investigación es descriptiva pues su propósito es describir variables y analizar su relación en un momento dado, en este caso se refiere a la actual situación de la gestión de calidad en la competitividad de la exportación de espárrago al mercado estadounidense.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

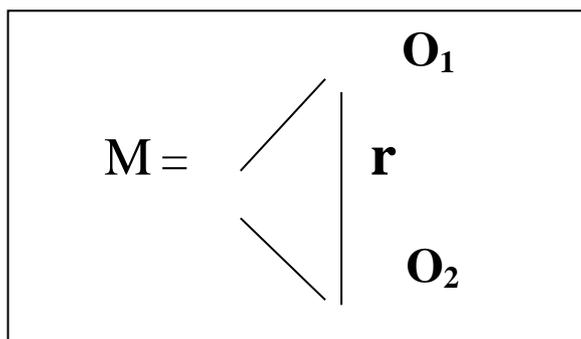
3.2.1. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación será no experimental. Es no experimental puesto que como lo dice, Hernández, Fernández y Baptista (2010), se realizará sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se tratará de un estudio donde no haremos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que haremos en

la investigación no experimental será observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Dónde:

M : 40 empresas

O_1 : Gestión de calidad

r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

O_2 : Gestión del conocimiento

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. Población

La población comprende a los gerentes que laboran y son parte de 40 empresas agroexportadoras de espárrago peruano.

Tabla 2: Primeras 40 empresas exportadoras de espárrago peruano

GANDULES INC SAC	PEAK QUALITY DEL PERÚ S.A
DANPER TRUJILLO S.A.C.	AGRICOLA CHAPI S.A
SOCIEDAD AGRICOLA VIRU S.A.	AGROINPER FOODS S.A.C
CAMPOSOL S.A.	ALV TRADING S.A.C
VINCULOS AGRICOLAS E.I.R.L.	CORPORACION AGROEXPORTICA S.A.C
COMPLEJO AGROINDUSTRIAL BETA S.A.	EXPORTADORA FRUTICOLA DEL SUR S.A
AGRICOLA LA VENTA S.A.	AGRICOLA LA JOYA S.A.C.
MONSANTO PERU S.A.	AGRICOLA HUARMEY S.A
SOCIEDAD AGRICOLA DROKASA S.A.	TAL S.A
I Q F DEL PERU SA	EXPORTADORA KON SOL S.A.C
GLOBAL FRESH S.A.C.	AGRICOLA ATHOS S.A
AGROINPER FOODS S.A.C.	AGUALIMA S.A.C.
INKA CROPS S.A.	PUENTE NEGRO S.A
INVERZO ISG S.A.C.	AGROINDUSTRIAS AIB S.A
SANTA SOFIA DEL SUR S.A.C.	GREENLAND PERU S.A.C
AGRICOLA LOS MEDANOS S.A.	GLOBAL FRESH PERU S.A.C
FLORIDABLANCA S.A.C.	AGROINPER FOODS S.A.C.
EL BOSQUE EMPRESA INDIVIDUAL DE R LTDA	AGROEXPORTADORA SOL DE OLMOS S.A.C.
AGRO PARACAS S.A	AGROWORLD S.A.C
EMPRESA AGRO EXPORT ICA S.A.C.	VILLA ANDINA S.A.C.

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra representa una parte representativa de la población, en la investigación se trabajó con una muestra probabilística donde cada participante tuvo la opción de formar parte de ella, se recurrió a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$Z^2=1,96^2$$

$$N = \text{población} = 110$$

$$p= 0,5$$

$$q= 0,5$$

$$\varepsilon= 0,05$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 110 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2 \cdot (110 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n= 86 \text{ gerentes}$$

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

Según Sánchez y Reyes (2015, p.163) “Son los medios por los cuales se procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación.

Para obtener la información necesaria para la investigación, se usará las siguientes técnicas:

- **Observación:** Se observaron los procesos de negocio de todas las áreas para conocer la realidad que existe en la empresa.
- **Encuesta :** para corroborar las implicancias presentadas en la página web, se hizo de manera presencial ya que hay gran número de trabajadores que no tienen cuentas en redes sociales o comunicación. Un instrumento es, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.199) define “aquel que registra datos observables que representan

verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente”

- **Cuestionario:** Este cuestionario será formulado para los trabajadores que sean parte de la muestra y tengan el perfil solicitado, al cual podrán acceder mediante un enlace. De esta forma tendremos una idea más clara sobre lo que piensan de los cambios que se llevarán a cabo, producto de la presente investigación.
- **Instrumento Gestión de calidad:** El cuestionario que mide la variable gestión de calidad, consta de cuatro dimensiones a estudiar, en la que todas ellas suman la cantidad de 15 ítems, y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, como: Muy de acuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo muy de acuerdo. La aplicación del cuestionario será de 20 minutos aproximadamente.
- **Instrumento gestión del conocimiento:** El cuestionario que mide la variable gestión del conocimiento, consta de cuatro dimensiones a estudiar, en la que todas ellas suman la cantidad de 17 ítems, y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, como: Muy de acuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo muy de acuerdo. La aplicación del cuestionario será de 20 minutos aproximadamente.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

3.5.1. Validez del instrumento

Para la validez del instrumento se realizó la validez de contenido por medio de juicio de expertos, donde se revisaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems, lo cual determinaron que el instrumento es válido.

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la validez de un instrumento, “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que

pretende medir” (p. 201).

3.5.2. Confiabilidad de los instrumentos

Se aplicó una prueba piloto con 10 para aplicar la confiabilidad del instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach ya que los dos instrumentos han sido medidos en escala ordinal.

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200). La escala de valores ρ value alfa de Cronbach que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

- No es confiable -1 a 0
- Baja confiabilidad 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad 0.9 a 1

Tabla 3 *Confiabilidad de los instrumentos*

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de calidad	.930	15
Gestión del conocimiento	.731	17

Los resultados presentan que para el instrumento que mide la gestión de calidad se obtuvo una alta confiabilidad, mientras que para las variables gestión del conocimiento e innovación, la confiabilidad fue moderada

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTOS DE DATOS:

Se acudirá a los diferentes servicios en las empresas agroexportadoras de espárrago, realizándolo en horarios en los cuales no perjudicará su labor. Los instrumentos se aplicarán de forma auto administrado.

3.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:

Para la variable Gestión de calidad se va a elaborar una ponderación por cada uno de los indicadores de acuerdo al número de ítems en relación con la máxima y mínima puntuación y se establecerán 5 niveles: Muy desacuerdo, Desacuerdo, indeciso, De acuerdo y muy de acuerdo. Y así, lo mismo se realizará con la variable Gestión de conocimientos para la cual se establecieron 5 niveles: Muy desacuerdo, Desacuerdo, indeciso, De acuerdo y muy de acuerdo. Al final se realizará una ponderación por cada variable de estudio.

Una vez recolectados los datos de la investigación, se procedió al análisis estadístico respectivo. Los datos fueron tabulados y se presentan las tablas y figuras de distribución de frecuencias. Los datos fueron tabulados en el software estadístico IBM SPSS V 20.0. y graficados en la hoja de cálculo de Excel.

Debido a que las variables son cualitativas, se empleó, para la contrastación de las hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman, a un nivel de confianza de 95%.

CAPITULO IV: RESULTADOS

Después de recoger los datos, se procedió a colocarlos en una base de datos los cuales fueron procesados obteniéndose los siguientes resultados.

4.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

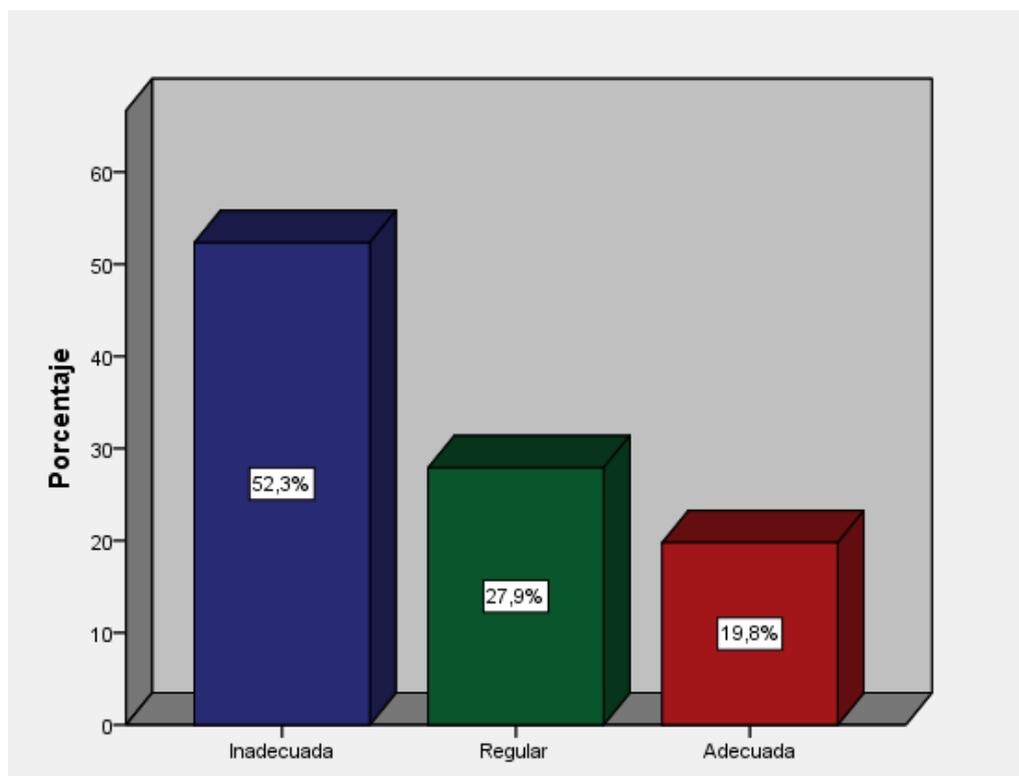
Variable: Gestión de calidad

Tabla 4: Frecuencia y porcentajes de la variable gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	45	52,3
	Regular	24	27,9
	Adecuada	17	19,8
	Total	86	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 3: Niveles dimensión de la gestión de la calidad



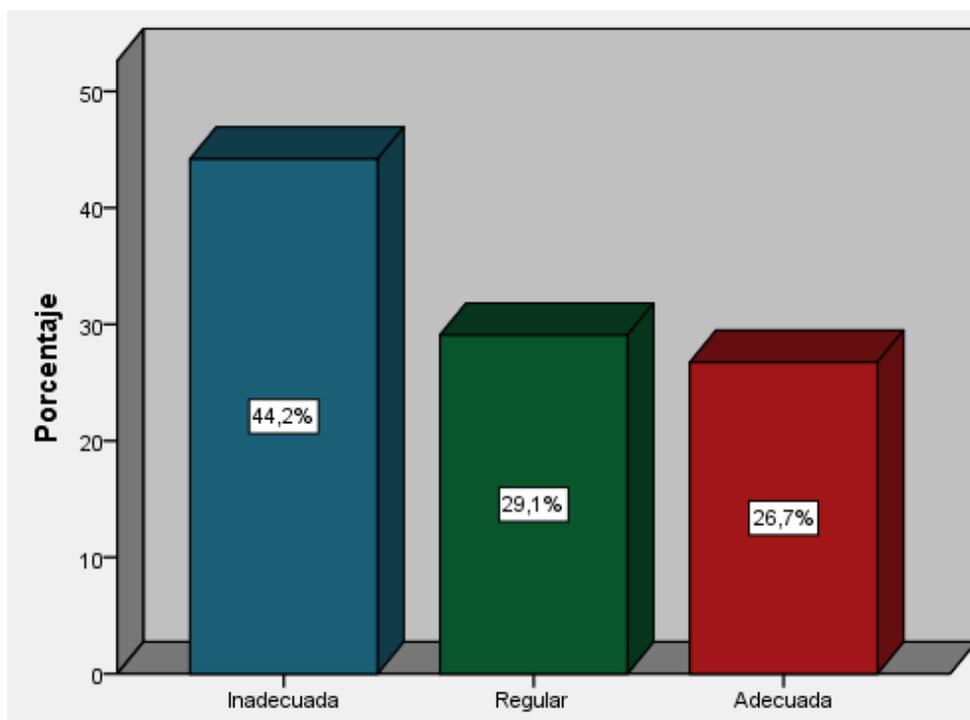
En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 52,3% lo considera en un nivel inadecuado la gestión de la calidad, 27,9% considera en un nivel regular y el 19,8% en un nivel adecuado en cuanto a la gestión de la calidad en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

Tabla 5: Frecuencia y porcentajes de la dimensión liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	38	44,2
	Regular	25	29,1
	Adecuada	23	26,7
	Total	86	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 4: Niveles dimensión liderazgo



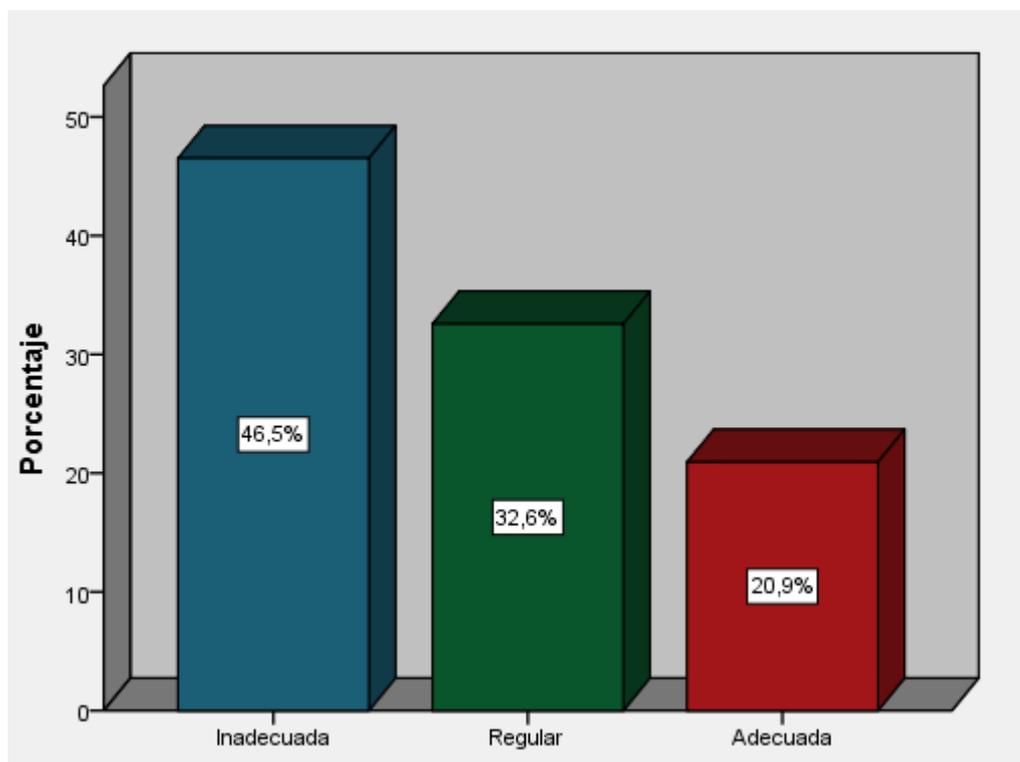
En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 44,2% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la dimensión liderazgo, el 29,1% considera en un nivel regular y el 26,7% en un nivel adecuada en cuanto a la dimensión liderazgo en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

Tabla 6: Frecuencia y porcentajes de la dimensión planificación de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	40	46,5
	Regular	28	32,6
	Adecuada	18	20,9
	Total	86	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 5: Niveles la dimensión planificación de la calidad



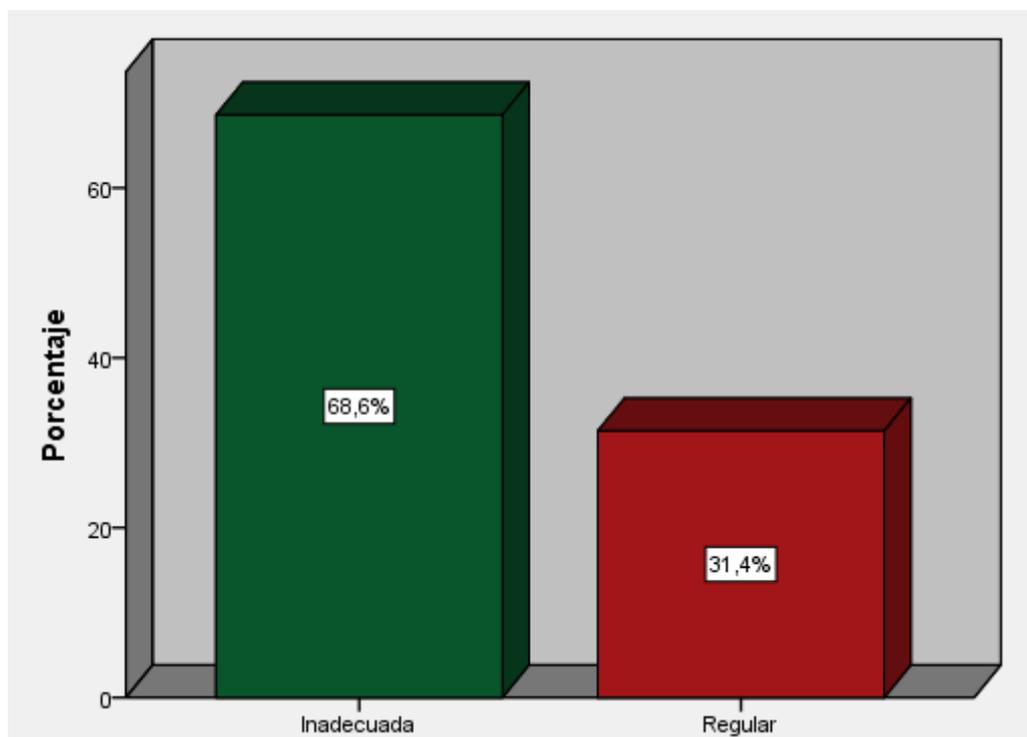
En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 46,5% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la dimensión planificación de la calidad, el 32,6% considera en un nivel regular y el 20,9 % en un nivel adecuada, en cuanto a la dimensión planificación de la calidad en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

Tabla 7: Frecuencia y porcentajes de la dimensión gestión del personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	59	68,6
	Regular	27	31,4
	Total	86	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 6: Niveles gestión del personal



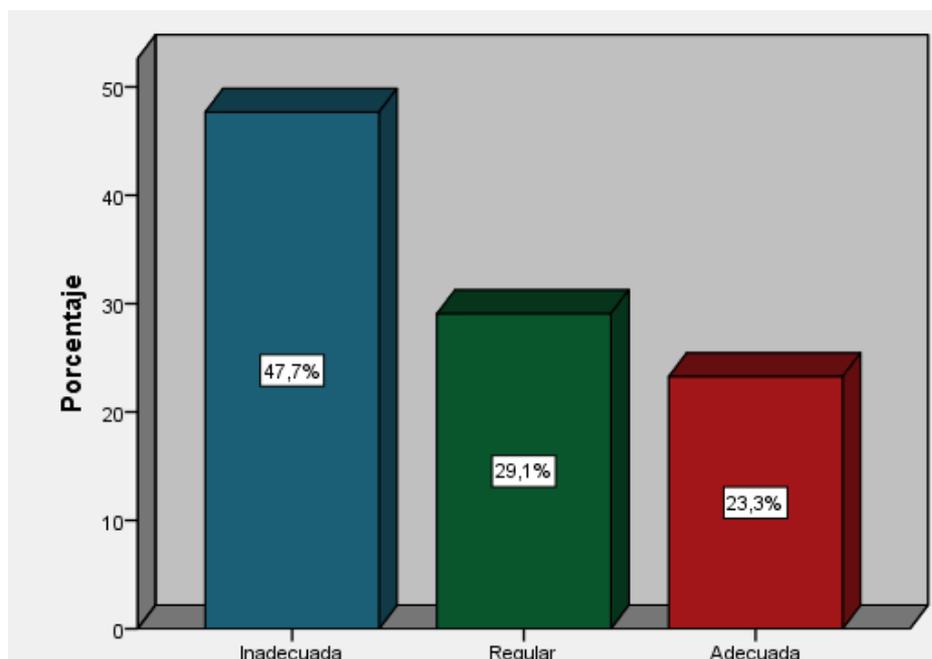
En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 68,6% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la dimensión gestión del personal, el 31,4% considera en un nivel regular, en cuanto a la dimensión gestión del personal en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

Tabla 8: Frecuencia y porcentajes de la dimensión gestión de proveedores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	41	47,7
	Regular	25	29,1
	Adecuada	20	23,3
	Total	86	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 7: Niveles gestión de proveedores



En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 47,7% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la dimensión gestión de proveedores, el 29,1% considera en un nivel regular y el 23,3% en un nivel adecuado, en cuanto a la dimensión gestión de proveedores en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

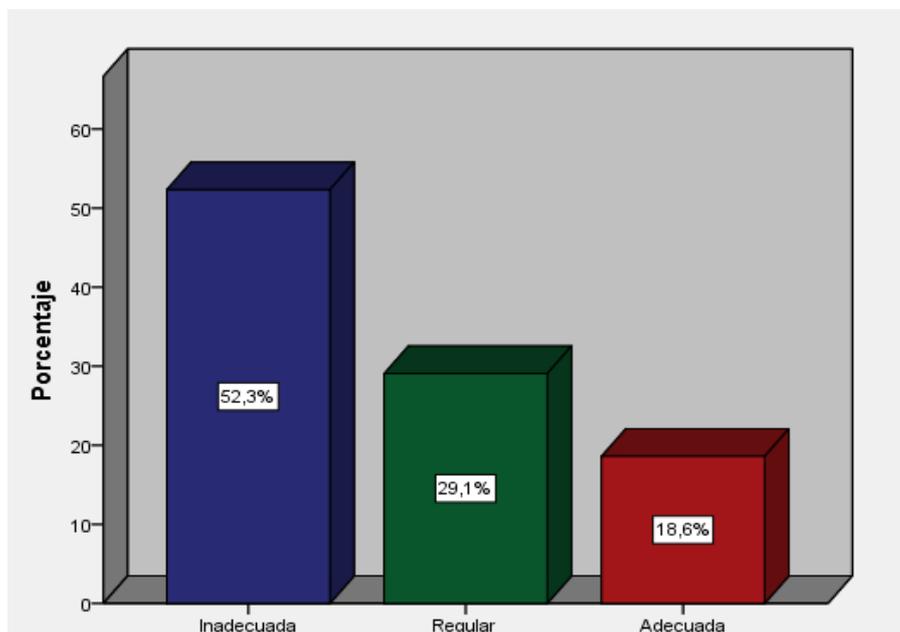
Variable: Gestión del conocimiento

Tabla 9: Frecuencia y porcentajes de la variable gestión del conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	45	52,3
	Regular	25	29,1
	Adecuada	16	18,6
	Total	86	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 8: Niveles gestión del conocimiento



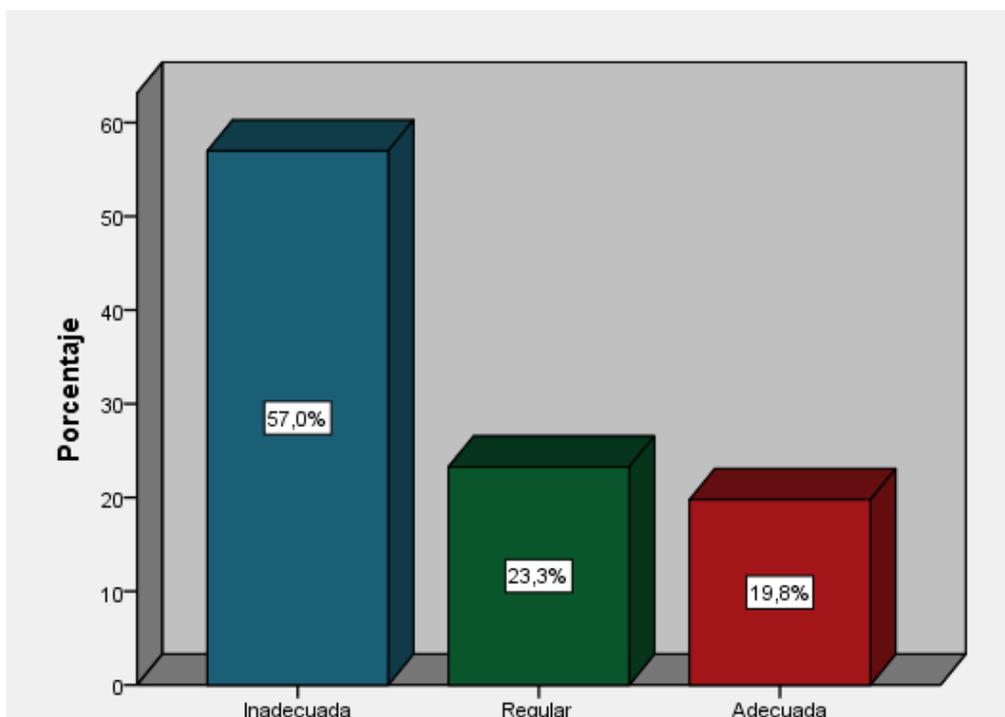
En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 52,3% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la variable gestión del conocimiento, el 29,1% considera en un nivel regular y el 18,6 % en un nivel adecuado, en cuanto a la variable gestión del conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

Tabla 10: Frecuencia y porcentajes de la dimensión adquisición de la información

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	49	57,0
	Regular	20	23,3
	Adecuada	17	19,8
	Total	86	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 9: Niveles dimensión adquisición de la información



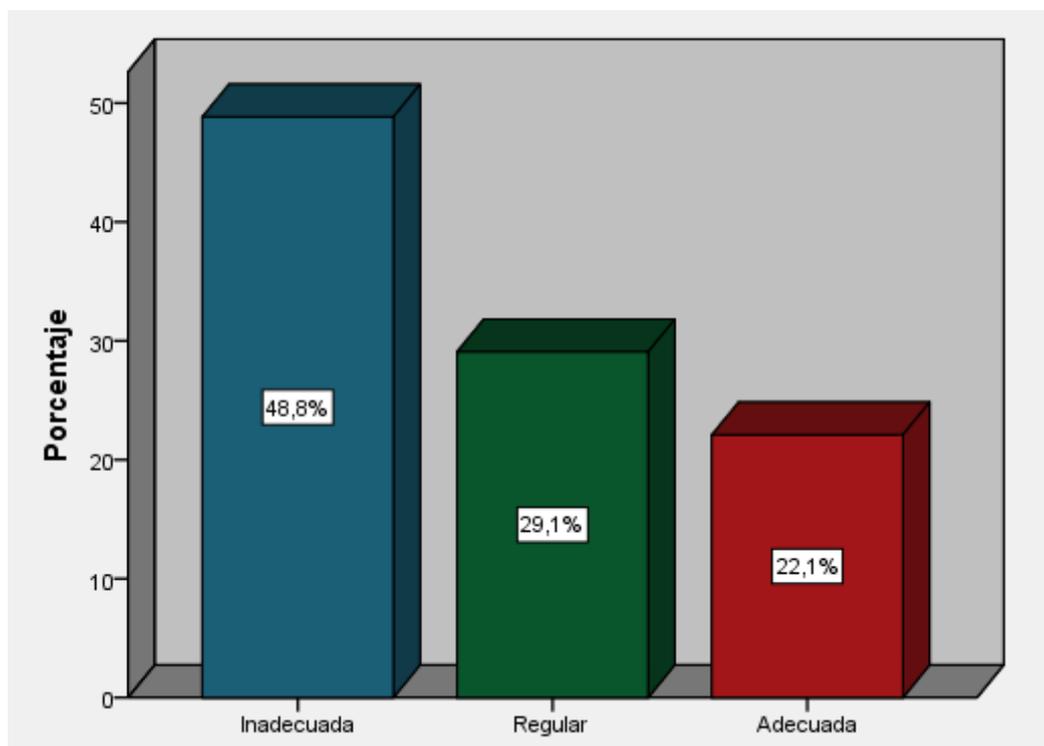
En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 57% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la dimensión adquisición de la información, el 23,3% considera en un nivel regular y el 19,8 % en un nivel adecuado, en cuanto a la dimensión adquisición de la información en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

Tabla 11: Frecuencia y porcentajes de la dimensión trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	42	48,8
	Regular	25	29,1
	Adecuada	19	22,1
	Total	86	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 10: Niveles dimensión trabajo en equipo



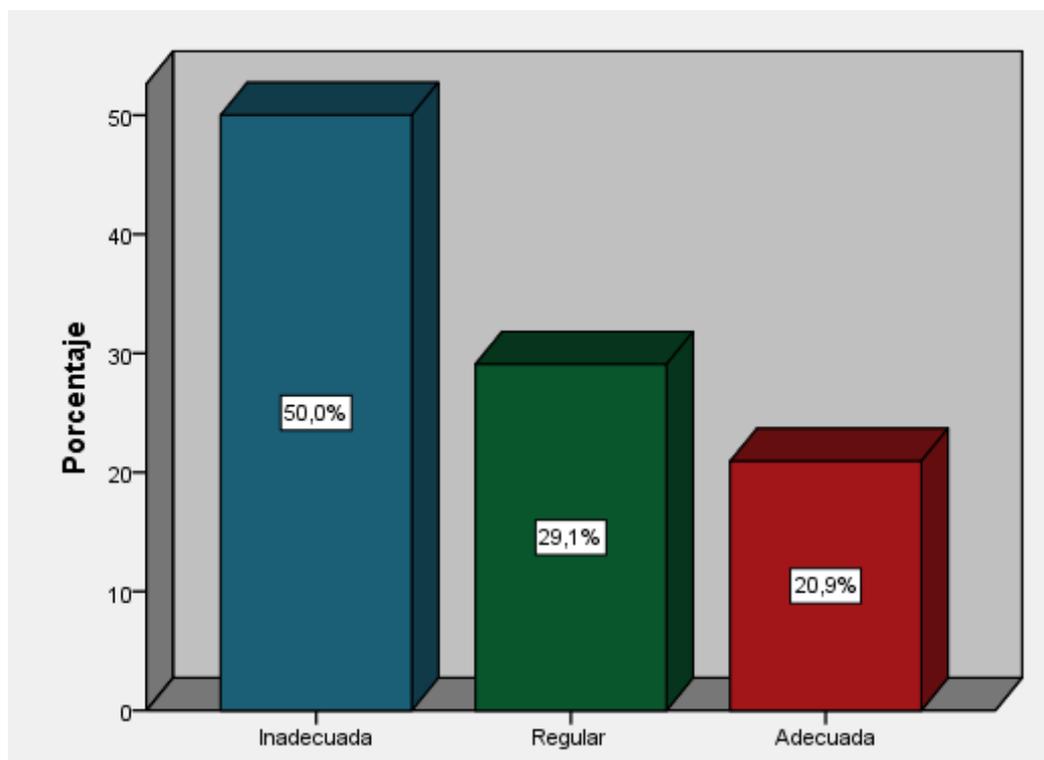
En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 48,8% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la dimensión trabajo en equipo, el 29,1% considera en un nivel regular y el 22,1 % en un nivel adecuado, en cuanto a la dimensión trabajo en equipo en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

Tabla 12: Frecuencia y porcentajes de la dimensión empowerment

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	43	50,0
	Regular	25	29,1
	Adecuada	18	20,9
	Total	86	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 11: Niveles de la dimensión empowerment



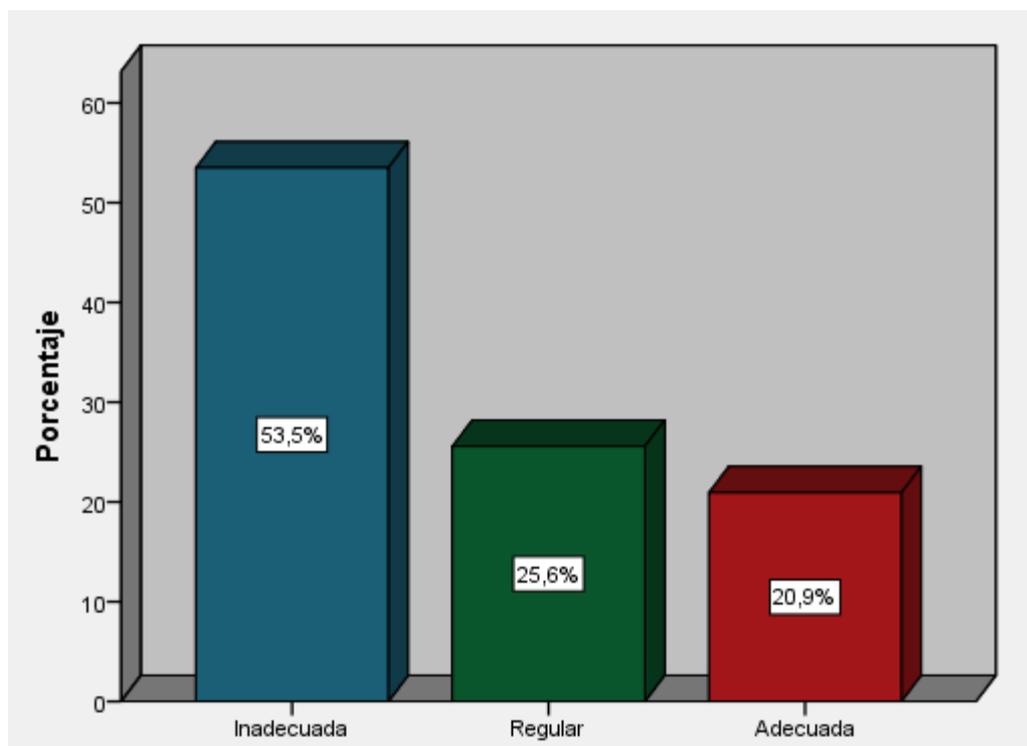
En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 50% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la dimensión empowerment, el 29,1% considera en un nivel regular y el 20,9 % en un nivel adecuado, en cuanto a la dimensión empowerment en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

Tabla 13: Frecuencia y porcentajes de la dimensión innovación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	46	53,5
	Regular	22	25,6
	Adecuada	18	20,9
	Total	86	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 12: Niveles de la dimensión innovación



En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 53,5% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la dimensión innovación, el 25,6% considera en un nivel regular y el 20,9 % en un nivel adecuado, en cuanto a la dimensión innovación en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

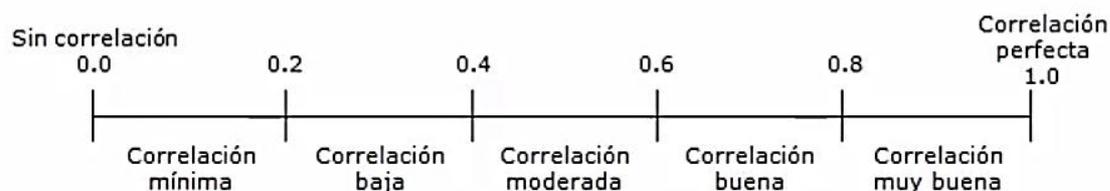
Para realizar el procesamiento de contrastación de la hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 \cong 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

Se utilizara la siguiente comparación para establecer el nivel de correlación:



Hipótesis general.

Ho: Las prácticas de gestión de calidad no están relacionadas con la gestión del conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

Ha: Las prácticas de gestión de calidad están relacionadas con la gestión del conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

Tabla 14.: Correlación entre las prácticas de gestión de calidad con la gestión del conocimiento

			Gestión de calidad	Gestión del conocimiento
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Los datos presentados en la tabla, muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.818** lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva muy buena entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$),

rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que las prácticas de gestión de calidad están relacionadas con la gestión del conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.

2.1.1. Hipótesis específicas.

❖ Hipótesis específica 1.

Ho: La gestión de la calidad no se relaciona con la dimensión adquisición de la información en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.

Ha: La gestión de la calidad se relaciona con la dimensión adquisición de la información en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.

Tabla 15: Correlación entre la gestión de la calidad con la dimensión adquisición de la información

		Gestión de calidad	Adquisición de la información	
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Adquisición de la información	Coefficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Los datos presentados en la tabla, muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.808** lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva muy buena entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que las prácticas de gestión de calidad están relacionadas con la dimensión adquisición de la información

en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.

❖ **Hipótesis específica 2.**

Ho: La gestión de la calidad no se relaciona con la dimensión trabajo en equipo en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.

Ha: La gestión de la calidad se relaciona con la dimensión trabajo en equipo en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.

Tabla 16: Correlación entre la gestión de la calidad con la dimensión trabajo en equipo

			Gestión de calidad	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Los datos presentados en la tabla, muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.748** lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva buena entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que las prácticas de gestión de calidad están relacionadas con la dimensión trabajo en equipo en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.

❖ **Hipótesis específica 3.**

Ho: La gestión de la calidad no se relaciona con la dimensión empowerment de la gestión del conocimiento de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

Ha: La gestión de la calidad se relaciona con la dimensión empowerment de la gestión del conocimiento de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

Tabla. 17: Correlación entre la gestión de la calidad se relaciona con la dimensión empowerment

		Gestión de calidad	Empowerment	
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Empowerment	Coefficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Los datos presentados en la tabla, muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.748** lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva buena entre las variables, con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que las prácticas de gestión de calidad están relacionadas con la dimensión empowerment en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.

❖ **Hipótesis específica 4.**

Ho: La gestión de la calidad no se relaciona con la dimensión de innovación de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

Ha: La gestión de la calidad se relaciona con la dimensión de innovación de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense

Tabla. 18: Correlación entre la gestión de la calidad se relaciona con la dimensión innovación

			Gestión de calidad	Innovación
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Innovación	Coefficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Los datos presentados en la tabla, muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.806** lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva buena entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que las prácticas de gestión de calidad están relacionadas con la dimensión innovación en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.

CAPITULO V: DISCUSION

5.1. DISCUSION DE RESULTADOS

Los datos procesados y analizados permitieron afirmar que las prácticas de gestión de calidad están relacionadas con la gestión del conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense , al encontrarse se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.818** con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), al respecto la investigación realizada García-Fernández, M. (2016) titulada *Influencia de la gestión de la calidad en la gestión del conocimiento*, en la cual señalo que el trabajo parte desde la concepción de la gestión de la calidad como diferentes prácticas. Estas prácticas pueden ser importantes para las empresas de cualquier sector, ya que pueden mejorar los niveles de innovación y desembocar en ventajas competitivas que deriven en incrementos de beneficios para las empresas.

Pedrajas, L., Rodríguez, E., Rodríguez, J. (2009), realizaron una investigación denominada: “Gestión del conocimiento y eficacia organizacional en pequeñas y medianas empresas” Los resultados en la investigación indican que la gestión del conocimiento es importante para explicar la eficacia y efectividad de las empresas investigadas.

En cuanto a la hipótesis específica primera se pudo evidenciar que la gestión de la calidad se relaciona con la dimensión adquisición de la información en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense., al encontrarse se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.808** con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), al respecto

González (2009). Realizó la investigación: “Crece implementación de sistemas de gestión de calidad, en la cual llego a afirmar que las empresas que hacen uso de las tecnologías de información pueden comunicarse con sus clientes y obtener fidelidad de ellos. García,(2016) señalo que las empresas con altos niveles de gestión del conocimiento realizan encuestas de satisfacción. Como consecuencia recogen más y mejor información que utilizan para mejorar sus productos.

Así también en cuanto a la hipótesis específica segunda se pudo evidenciar que la gestión de la calidad se relaciona con la dimensión trabajo en equipo en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense, al encontrarse se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.748** con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), al respecto Robledo, Arán & Pérez-Aranda, J. (2015).en su tesis sobre *“Gestión del conocimiento y orientación al marketing interno en el desarrollo de ventajas competitivas en el sector hotelero*, en ella los autores afirmaron que los gerentes deben ser capacitados para captar las necesidades de los clientes así como también comprender las necesidades e los empleados par que con dicha información pueda realizar mejoras continuas en las empresas. Gómez y Acosta, (2003) afirmó que una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa.

En cuanto a la hipótesis específica tercera se pudo evidenciar que la gestión de la calidad se relaciona con la dimensión empowerment de la gestión del conocimiento de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense, al encontrarse se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.748** con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), al respecto Pedrajas, L., Rodríguez, E., Rodríguez, J. (2009), señalaron que si pretenden alcanzar éxito en su labor, los altos directivos deben contar con las habilidades suficientes para lograr una gestión efectiva.García (2016) sostuvo que las empresas que obtienen altos niveles en esta práctica

muestran que los trabajadores tienen más poder de decisión, lo que permite una mayor libertad para innovar.

Finalmente se pudo evidenciar que la gestión de la calidad se relaciona con la dimensión innovación de la gestión del conocimiento de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense, al encontrarse se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.806** con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), al respecto Valencia, Alba y Herrera (2016) en su investigación sobre *la gestión del conocimiento y su relación con la innovación y la mejora continua en modelos de gestión*, señalo que la innovación en la generación de modelos de gestión resulta ser un proceso complejo, ya que cada uno de los modelos propuestos trata de mejorar a sus antecesores, realizando nuevos aportes a los mismos. Schumpeter, (1934) afirmo que la innovación ha sido ampliamente reconocida en la literatura, no solamente como uno de los recursos fundamentales para lograr mayores ventajas competitivas, sino también como una estrategia empresarial para lograr un mayor nivel de crecimiento y desempeño.

CONCLUSIONES

Primera: Los datos determinaron que las prácticas de gestión de calidad están relacionadas con la gestión del conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense, con un Rho de Spearman = 0.818** lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva muy buena entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$).

Segunda: Los datos determinaron que la gestión de la calidad se relaciona con la dimensión adquisición de la información en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense, con un Rho de Spearman = 0.808** lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva buena entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$).

Tercera: Los datos determinaron que la gestión de la calidad se relaciona con la dimensión trabajo en equipo en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense, con un Rho de Spearman = 0.748** lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva buena entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$).

Cuarta: Los datos determinaron que la gestión de la calidad se relaciona con la dimensión empowerment de la gestión del conocimiento de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense, con un Rho de Spearman = 0.748** lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva moderada entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$).

Quinta: Los datos determinaron que la gestión de la calidad se relaciona con la dimensión de innovación de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense, con un Rho de Spearman = 0.806**

lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva moderada entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$).

RECOMENDACIONES

Primera: La dirección empresarial debe considerar que al realizar la incorporación de nuevos miembros a la organización, aplicar métodos que permitan evaluar sistemáticamente su capacidad de interaccionar con otros individuos y trabajar en equipo.

Segundo: Favorecer la formación de equipos de trabajo en todas las áreas de la organización, lo que garantizará un mejor desempeño en sus actividades y una mejor productividad individual y grupal, así como fortalecer los valores propios de una cultura que promueve la transferencia del conocimiento, lo que redundará en un clima laboral de confianza y compañerismo.

Tercero: Las empresas deberían insistir en el desarrollo de las herramientas tecnológicas disponibles para la transferencia del conocimiento son consideradas suficientes, estimular el diseño y utilización de tecnologías de la información en los procesos de transferencia del conocimiento.

Cuarto: Fortalecer el programa de capacitaciones internas dictadas por el personal de todos los niveles, para asegurar la fluidez de la transferencia del conocimiento, teniendo en cuenta las experiencias individuales

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Arnoletto, E.(2007). *Administración de la producción como ventaja competitiva*, España: Edumet
- Armand, F(1956) *Control total de calidad*. México : McGraw Hill
- Armstrong, G (1996) *Mercadotecnia* Ed. Prentice Hall, México, 6º Ed. 1996
- Alavi M y Leidner, D (2001), Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136
- Ardichvili, A. (2008). Learning and knowledge sharing in virtual communities of practice: motivators, and enablers. *Advances in Developing Human Resources* 10, 541-554.
- Barquero, I. (2003). *El estado y la competitividad dela micro, pequeña y mediana empresa. Colección Cuadernos de Desarrollo Humano Sostenible*, 21. Tegucigalpa, Honduras: PNUD.
- Bavaresco.P (2006). *Proceso metodológico en la investigación: cómo hacer un diseño de investigación*. Maracaibo: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Baht, G.. (2000): «*Organizing knowledge in the knowledge development cycle*», *Journal of Knowledge Management*, vol. 4, n.º 1, pp. 15-26.
- Bernal, Administración, Económica, Humanidades y Ciencias Sociales, 2010, pp. 88.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación.
- Bovet, L (2005) *Situación Actual y Perspectivas de las Exportaciones no Tradicionales Lima - Perú*.
- Bueno, E; Camino, D. y Morcillo, P. (1987): “*La Gran empresa Española: Análisis comparado de sus Ventajas Competitivas*, *Economía Industrial*, nº 257, pp. 117 –134
- Bueno, Casani y Lizcano, 1999),*Formación de la estrategia empresa*. Recuperado de http://www.expertoauditoria.es/cgi-sys/suspendedpage.cgi?wpfb_dl

- Burt, D., Dobler, N. and Donald, W. (2003). *World class supply management: The key to supply chain management*. New York: McGraw-Hill
- Bonilla, M (2006). *Planificación: Concepto e importancia* (Tesis de grado) Universidad Fermin Toro
- Broadbent, M. y Lofgren, H. (1993): «Information Delivery: identifying priorities, performance, and value», *Information Processing & Management*, Vol. 29, n.º 6, pp. 683-703.
- Cabrera, M., López, A., & Claudia, R. (2001). *La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio*. Documentos de investigación: Administración de Empresas, N°4, pp 54.
- Carbajal L (2002) *La Exportación de Productos no Tradicionales en el Perú, UNMSM – 2002*.
- Carrillo, F (2000): *Movimiento de la Gestión del Conocimiento en el entorno internacional*», Cluster del Conocimiento en Gestión Empresarial, Bilbao
- Cavero, E. (2008, Jan 11). *Productos agrarios peruanos lideran en las importaciones de EEUU*
- Cuervo, A. (1993) *El Papel de la Empresa en la Competitividad*, Papeles de Economía Española, nº 56, pp. 363 - 378.
- Chiavenato I (2009) *Gestión del talento humano* México: McGraw Hill
- Chiavenato, I (2000) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial McGraw Hill Interamericana
- David K y Newstron, J(2004) *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc. Graw Hill
- Demming, E (1986) *Gestión de Calidad y aplicaciones de calidad de Productos*
- Díaz A (2004) *Mejorando la competitividad y el acceso a los mercados de exportaciones agrícolas por medio del desarrollo y aplicación de normas de inocuidad y calidad*.
- Delgado (2007) *Producción y Comercialización de Espárrago* (Tesis de grado) Universidad peruana de ciencias aplicadas
- Díaz, I Aguilar , S (2006). *El conocimiento organizativo tecnológico y la capacidad de innovación. Evidencia para la empresa industrial española*

- Eguren, F. (2003). La agricultura de la costa peruana. *Debate Agrario*,(35), 1-37,209.
- Firestone, J. M. (2003). Minding the (knowledge) gap. *Knowledge Management Magazine* 6 (8), 20-24.
- García O (2005) *Mercado Mundial de Exportaciones 2005*. Lima – Perú.
- García, M Sánchez K y Zapata, A (2008) *Perspectivas teóricas para el estudio de la gestión humana*. Universidad del Valle
- García-Fernández, M. (2016) *Influencia de la gestión de la calidad en la gestión del conocimiento*. *Revista Innovar vol26,núm61.pp 45-63*
- Guilló, Tj & Fernández, M 2009 Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Revista investigaciones europeas*. 15(3)
- Gómez A y Acosta, H (2003) *Trabajo en equipo*. Recuperado de <https://pide.wordpress.com/2010/04/03/trabajo-en-equipo/>
- Gibson, I. y Donnelly (2001). *Las Organizaciones*. México: Mc. Graw Hill
- Gonzalez, H. (2009, Mar 23), *Crece implementación de sistemas de gestión de calidad en una empresa de servicios informáticos especializados*. *Revista actualidad y nuevas tendencias* 2 (5)
- Hernández, Fernández y Baptista (2010), *Metodología de la Investigación*. Mexico: Ma Grrill Hall
- Hernández, M (2010) *Propuesta del modelo de gestión del conocimiento para la gerencia de gestión documental y centro de servicios compartidos del grupo Bancolombia en medellin*. (Tesis de grado) Universidad de Antioquia
- Ivancevich, J. (2001) *Comportamiento organizacional*. Séptima edición. Editorial Mc Graw Hill. México
- Felipa, P. B. (2014). *El desarrollo de la marca país: Base para posicionarse a través de las exportaciones no tradicionales* .
- Juran J (1964), *Calidad De Servicio* España: Limusa
- Ishikawa K (1947), *Gestión de Calidad y Six sigma*. Madrid: Diaz santos
- Malhotra D (2000) Knowledge management for e-business performance: Advancing information strategy to “Inter-net Time”, *Information Strategy: The Exe-cutive’s Journal* , 16 (4), 5-16

- Messner, D (1996). *Latinoamérica hacia la economía mundial: condiciones para el desarrollo de la competitividad sistémica. Alemania.*
- Mohrman, S.A., Finegold, D., Morhman, A.M. (2003). An empirical model of the organization knowledge system in new product development firms. *Journal of Engineering and Technology Management* 20, 7-38.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1993); *La organización creadora del conocimiento.* Oxford University Press, Oxford, UK
- Nonaka, (1995) *La gestión del conocimiento.* España: Deusto
- Ordoñez P (2001) La gestión del conocimiento como base para el logro de una ventaja competitiva sostenible. *Revista investigaciones europeas* 7 (3)
- Pedrajas, L., Rodríguez, E., Rodríguez, J. (2009) Gestión del conocimiento, eficacia organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia* 14 (48): 495-506.
- Powell, T. (1995). Total quality management as competitive advantage: a review and empirical study. *Strategic management journal*, 16(1), 15-37.
- Robledo, Arán & Pérez-Aranda, J. (2015). *Gestión del conocimiento y orientación al marketing interno en el desarrollo de ventajas competitivas en el sector hotelero. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.* *Revista investigaciones europeas de dirección y economía.* Vol21 núm2
- Schumpeter, J (1934) *Efectos de la innovación en el crecimiento*
Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231630044>
4
- Storey, C. & Kahn, K. (2011). The role of knowledge management strategies and task knowledge in stimulating service innovation. *Journal of Service Research* 13 (4), 397-410.
- Tejada, A (2003) Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. *Revista psicología desde el caribe* (12)-112-145
- Valencia, Alba y Herrera (2016) *La gestión del conocimiento y su relación con la innovación y la mejora continua en modelos de gestión.* *Revista Scielo* 10 (1)

Wang, (2014) *Un estudio longitudinal de la competencia en innovación y la gestión de la calidad en el rendimiento de la empresa*. Recuperado de
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592316300>

Anexos

CUESTIONARIO

A continuación se le presentará una serie de preguntas. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y las alternativas planteadas y exprese su opinión seleccionando con una equis (X) la casilla de la alternativa que representa su grado de acuerdo o desacuerdo con lo planteado en cada caso particular; así también, exprese su opinión en las preguntas abiertas.

Nombre:

Empresa:

Edad:

Cargo:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo

Cuestionario sobre gestión de calidad

N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Liderazgo						
1	La alta dirección dirige activamente 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/o áreas funcionales participan en el proceso de mejora de la calidad.					
4	Los directivos y supervisores motivan a sus empleados y les ayudan a desempeñar un alto nivel en su trabajo.					
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 implica su personal en el establecimiento de objetivos y planes.					
8	Se evalúan, regularmente, los objetivos y planes.					
Gestión de personal						
9	Formación de la dirección y empleados en los principios de calidad.					
10	Formación de empleados en habilidades específicas del puesto de trabajo.					
11	Formación de empleados en el trabajo en equipo.					

Gestión de proveedores						
12	Se mantienen relaciones a largo plazo con los proveedores.					
13	Los proveedores están involucrados en el desarrollo del producto y/o servicio.					
14	Los proveedores son seleccionados basándose en la calidad y el precio, en ese orden.					
15	Los proveedores son evaluados de acuerdo a criterios de calidad, plazo de entrega y precio, en ese orden.					

Gestión del conocimiento						
Adquisición de 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.					
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 de los grupos.					
Empowerment						
9	Las personas de nuestra organización ayudan 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 ha aumentado.					
12	Las sugerencias de los empleados han aumentado.					

Innovación						
13	La empresa Introduce rápidamente nuevos productos o servicios.					
14	La empresa Introduce rápidamente nuevos métodos de producción o de servicios.					
15	Su empresa utiliza las últimas innovaciones tecnológicas en la producción de sus productos y/o servicios.					
16	Establece la empresa nuevas alianzas con otras empresas para expandirse					
17	Considera que la producción de la empresa está acorde con las necesidades de los consumidores					
18	Realizan en la empresa estrategias de marketing					
19	Para la calidad de la producción se utiliza proceso de tecnología avanzada					
20	Las proyecciones de venta para este año han superado las expectativas					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS RESULTADOS DE INNOVACIÓN A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO EN LAS EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE ESPÁRRAGO

AUTOR: DANIEL QUIROZ

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	METODOLOGÍA
<p><u>General:</u></p> <p>¿De qué forma se relacionan las prácticas de gestión de la calidad en la innovación a través de la gestión del conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense?</p> <p><u>Específicos</u></p> <p>¿De qué forma se relacionan las prácticas de gestión de la calidad en la adquisición del conocimiento de la información en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense?</p> <p>¿De qué forma se relacionan las prácticas de gestión de la calidad en el trabajo en equipo en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense?</p> <p>¿De qué forma se relacionan las prácticas de gestión de la calidad en la dimensión empowerment de la gestión del conocimiento de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense??</p> <p>¿De qué forma se relacionan las prácticas de gestión de la calidad en los resultados de innovación de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense??</p>	<p><u>General:</u></p> <p>Determinar la relación de las prácticas de gestión de la calidad en la innovación a través de la gestión del conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.</p> <p><u>Específicos</u></p> <p>Determinar la relación de las prácticas de gestión de la calidad en la adquisición del conocimiento de la información en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.</p> <p>Determinar la relación de las prácticas de gestión de la calidad en el trabajo en equipo en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.</p> <p>Determinar la relación de las prácticas de gestión de la calidad en la dimensión empowerment de la gestión del conocimiento de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.</p> <p>Determinar la relación de las prácticas de gestión de la calidad en los resultados de innovación de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.</p>	<p><u>General:</u></p> <p>Las prácticas de gestión de calidad están relacionadas con la adquisición del conocimiento de la información en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.</p> <p><u>Específicos:</u></p> <p>Las prácticas de gestión de calidad están relacionadas con la adquisición del conocimiento de la información en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.</p> <p>Las prácticas de gestión del conocimiento calidad están relacionadas con el trabajo en equipo en las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.</p> <p>Las prácticas de gestión de la calidad están relacionadas con la dimensión empowerment de la gestión del conocimiento de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.</p> <p>Las prácticas de gestión de la calidad están relacionadas con los resultados de innovación de las empresas agroexportadoras de espárrago al mercado estadounidense.</p>	<p>VARIABLES:</p> <p>V1=Variable 1: Gestión de calidad</p> <p>V2=Variable 2: Gestión de conocimientos</p> <p>TIPO DE ESTUDIO: Aplicada</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO: No experimental</p> <p>METODOLOGÍA: Descriptivo</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: La población comprende a los gerentes que laboran y son parte de 40 empresas agroexportadoras de espárrago peruano.</p> <p>Muestra: La muestra estará conformada por los gerentes que laboran en las 40 empresas agroexportadoras de espárragos.</p>