



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

**Año: IX      Número: 2.      Artículo no.:109      Período: 1ro de enero al 30 de abril del 2022.**

**TÍTULO:** Gestión de proyecto ISO 14001 y calidad ambiental de una localidad costeña del Perú.

**AUTORES:**

1. Lic. Lisset Virginia Yataco Rosales.
2. Dra. Judith Soledad Yangali Vicente.
3. Dr. Néstor Cuba Carbajal.

**RESUMEN:** Cuando la población no despliega esfuerzos para mantener la calidad ambiental, se inicia un proceso de contaminación creciente y es imperativo disminuir los factores que la originan. Dentro de este contexto se plantea analizar la relación entre la gestión de proyecto con base en norma ISO 14001 y la calidad ambiental en el distrito de San Vicente - Cañete, 2020, a través de un diseño no experimental y nivel correlacional. La aplicación de la encuesta a 600 trabajadores de los restaurantes de la zona en estudio, permitió determinar que existe una correlación buena y positiva ( $Rho= 0,725$ ), concluyendo que la aplicación de la norma ISO 14001 mejorará la calidad ambiental en los restaurantes de la zona.

**PALABRAS CLAVES:** Normas ISO 14001, política ambiental, calidad ambiental.

**TITLE:** ISO 14001 project management and environmental quality of a coastal town in Peru.

**AUTHORS:**

1. Bach. Lisset Virginia Yataco Rosales.
2. PhD. Judith Soledad Yangali Vicente.
3. PhD. Nestor Cuba Carbajal.

**ABSTRACT:** When the population does not make efforts to maintain environmental quality, a process of increasing pollution begins, and it is imperative to reduce the factors that originate it. Within this context, it is proposed to analyze the relationship between project management based on the ISO 14001 standard and environmental quality in the district of San Vicente - Cañete, 2020, through a non-experimental design and correlational level. The application of the survey to 600 restaurant workers in the study area, allowed to determine that there is a good and positive correlation ( $Rho = 0.725$ ), concluding that the application of the ISO 14001 standard will improve the environmental quality in the restaurants of the region. zone.

**KEY WORDS:** ISO 14001 standards, environmental policy, environmental quality.

**INTRODUCCIÓN.**

En los últimos años ha aumentado de manera acelerada el índice de contaminación ambiental, ocasionada por las actividades laborales del hombre que en su mayoría no son amigables con el medio ambiente, produciendo excesivos desechos sólidos, desperdicio indiscriminado de recursos, efluentes peligrosos, entre otros; provocando de esta manera, un irreversible impacto en la naturaleza. Las pequeñas y medianas empresas de alimentos, en su mayoría no son conscientes de las consecuencias negativas que pueden generar al medio ambiente con las actividades que a diario realizan para brindar sus servicios y atención al cliente.

Existe una gran variedad de reglamentos y lineamientos ambientales dirigidos a este sector: manuales, guías, normas nacionales e internacionales, y es el caso de ISO 14001, que se especializan en reglamentos estándares para un sistema de gestión de la calidad, donde el propósito es evitar y mitigar los impactos ambientales negativos a través del planteamiento de una serie de requisitos acordes con los objetivos organizacionales (Amores, 2019).

Considerando que la ISO 14001 se basa en el ciclo Deming (PHVA) de la mejora continua, se aspira que los altos directivos y colaboradores de los establecimientos de restauración tomen conocimiento de las herramientas de gestión ambiental, valoren la importancia y lo apliquen en las operaciones internas y externas de la empresa; de este modo, se reduciría el porcentaje de contaminación ambiental en el distrito de San Vicente de Cañete en Lima, contribuyendo al cuidado y preservación del entorno, y en consecuencia, se evidenciaría una mejora de las condiciones de vida de la población.

El rendimiento ambiental es una meta que toda organización económica desea alcanzar y controlar invariablemente mediante la herramienta denominada gestión ambiental, que además posibilita la tarea de prevención de efectos negativos al ambiente, accidentes laborales, y adicionalmente, la promoción de actividades que refuercen el cuidado y preservación de la calidad medioambiental (Díaz, 2019).

Para Alvarracín (2015), citado en Delgado (2017), el sistema de gestión ambiental debe ser considerado una estrategia, herramienta o metodología a fin de lograr que las organizaciones las adopten como guía, no solo de acuerdo a los objetivos planteados, sino también como práctica sostenible en el más breve plazo a los cambios socioeconómicos y cambios medioambientales.

El sistema de gestión ambiental tiene como objetivo fundamental salvaguardar el medio ambiente a través de componentes, que las organizaciones deben establecer, llevando a cabo acciones que

prevengan y minimicen los impactos negativos en el medio; estas prácticas deben realizarse en todas las actividades que realizan (Ordoñez y Wong, 2017).

La gestión de calidad tiene una importancia capital en las organizaciones; en el mismo nivel, se encuentra la incorporación de normas ISO 14001, en cuanto a la necesidad de expansión de mercados nacionales e internacionales. Es relevante identificar estas ventajas para su adecuado aprovechamiento dentro del binomio de precaución y manejo de la preservación medioambiental en armonía con la realización de la actividad socio económica (García y Hernán, 2018).

Esta norma ISO 14001 se aplica basándose en el llamado ciclo PHVA de la mejora continua y el sistema de gestión ambiental (SGA). Las siglas significan Planificar donde se toma en cuenta la política de la empresa y las preferencias de los clientes externos. Luego se determinan los procedimientos necesarios y metas para conseguir los resultados esperados. Hacer es llevar a cabo los procesos y la implementación. Verificar a través del monitoreo y balance de la oferta de la organización, en relación a la política adoptada finalizando con la elaboración de un informe con los resultados de esta evaluación. Actuar teniendo en cuenta la mejora continua de los procesos evaluados, se deben adelantar decisiones correctivas (Aros, 2019).

Las organizaciones, a través de las normas ISO 14001:2015, son llamadas a ejecutar una cadena de requisitos, y preocuparse por las consecuencias ambientales que se producen desde el inicio hasta el final de sus actividades, al igual que la mejora de directivos y colaboradores. Con el tiempo, estas normas han ido consolidándose, alcanzando profundamente cadenas de suministros mundiales (Castro y Centeno, 2018).

El British Standards Institution (BSI) puntualiza que ISO 14001:2015 se puede aplicar a todas las organizaciones, ayudándolas a llevar a cabo lineamientos que promuevan dentro de la organización la protección ambiental, respondiendo así al reto de lograr el cuidado ecológico y el adecuado uso de recursos, controlar las variaciones climáticas (Cubas y Mendoza, 2018).

Con la presión social y los requisitos legales restrictivos, que dicta cada gobierno para lograr la sostenibilidad ambiental, las empresas han experimentado un cambio progresivo, secundado por la aplicación de la ISO 14001 que ha tenido un efecto positivo en su aplicación al reducir las penalizaciones ambientales. Es así que la sostenibilidad ambiental ha pasado de ser una figura decorativa o expositiva a un objetivo de la misión y calidad de estas organizaciones, de manera responsable y comprometedora con el medio ambiente (García y Hernán, 2018).

Se entiende por calidad ambiental al conjunto de conceptos adquiridos que poseen cualidades y tienen valores cuantificables del estado o condiciones en las que se encuentra el ambiente en un momento determinado, establece los desafíos y plantea acciones (Mendoza, 2019). Se busca prevenir daños medioambientales, por tal motivo se han establecido cuatro componentes: conceptos, normas legales, tipos de contaminantes y acciones de prevención (Vargas y Gallego, s.f.).

La provincia de Cañete se ha convertido en un núcleo geográfico que atrae a miles de turistas durante todo el año, tanto por su cercanía a Lima, capital del Perú, y por las bondades del clima especialmente en los distritos de Lunahuaná, Pacarán y Zuñiga; además de las playas ubicadas en los distritos de Chilca, San Antonio, Mala y Cerro Azul.

La generosidad de su producción agrícola y vitivinícola, sus microclimas y sin duda la exquisita gastronomía ha hecho a la ciudad capital de San Vicente, ruta obligada de distribución y comercialización; por tal razón, en la investigación se seleccionó a las empresas de restauración del mencionado distrito, establecimientos que ofertan al público comida típica de la localidad, además de potajes de la costa, sierra y selva del Perú.

Con el propósito de conocer si los restaurantes responden por el deterioro ambiental ocasionado por la actividad humana que se despliega como consecuencia del desarrollo de actividades gastronómicas y considerando que son limitadas las empresas en este rubro que priorizan el cuidado

del medio ambiente, que exige la norma ISO 14001; por consiguiente, requieren de manera apremiante introducir una herramienta de gestión ambiental.

La empresa debe estar comprometida con la calidad total, adoptando esta filosofía organizacional, donde el producto o servicio debe cumplir con las características que así lo requieren. Es primordial que toda la organización esté involucrada en la mejora continua, desde los administradores quienes motivan al talento humano para lograr los objetivos ambientales hasta los trabajadores que se esmeran en cumplir los estándares impuestos en la norma ISO 14001. Se deben llevar a cabo diversas actividades como el círculo de calidad, el trabajo en equipo y la mejora continua (Cuatrecasas, 2010, mencionado en Jamanca, 2017).

Todas las actividades realizadas por el hombre repercuten significativamente en el medio ambiente, y uno de los elementos afectados es el agua. El sector agropecuario es uno de los principales contaminadores, porque realizan prácticas inadecuadas que afectan en gran medida la calidad (Nuñez, Fraile y Lizarazu, 2009, citado en Ríos, Agudelo y Gutiérrez, 2017).

El almacenamiento de elementos biológicos y químicos es también uno de los problemas de interés (Liu, *et al.*, 2017). Además del uso de la energía que se produce a partir del combustible fósil, lo que ocasiona una mayor concentración de CO<sub>2</sub> emitidos (Londoño y Baena, 2017).

Ramírez (2019) destaca que el desarrollo humano incide en el impacto social afectando a los componentes ambientales, como el agua, el aire, el suelo, entre otros; ocasionando el deterioro progresivo del medio ambiente y el agotamiento de estos recursos, en consecuencia la degradación ambiental en una localidad.

Casas y Puig (2017) señalan que el impacto ambiental es la alteración social y medioambiental que ocasiona la ruptura del equilibrio estable de la naturaleza como consecuencia principalmente de las actividades humanas. Paralelamente existe la falta de interés y conciencia ambiental; sin embargo,

parte de la sociedad ha visto los efectos negativos causados a la naturaleza, impactos que antes pasaban desapercibidos.

En la actualidad, se da más valor al medio natural, se puede afirmar que hubo un desarrollo moral respecto a los temas ambientales; ahora, es primordial emprender el camino hacia la sostenibilidad y solo se podrá lograr a través de la concientización ambiental.

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de proyecto con base en norma ISO 14001 y la calidad ambiental en el distrito de San Vicente de Cañete en Lima-Perú. Como objetivos específicos se formularon:

(a) Determinar la relación entre la gestión de proyecto en ISO 14001 y los factores ambientales en los restaurantes en el distrito de San Vicente de Cañete.

(b) Determinar la relación entre la gestión de proyecto ISO 14001 y el impacto ambiental en los restaurantes distrito de San Vicente de Cañete.

## **DESARROLLO.**

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, tipo correlacional – explicativo; el diseño utilizado es no experimental y corte transversal. Se empleó como técnica la encuesta y dos instrumentos: un cuestionario para medir la gestión del proyecto con base en la norma ISO 14001 que responde a las dimensiones planificación, soporte y operación, evaluación del desempeño y mejora continua, y un segundo instrumento, que midió la variable calidad ambiental que estaba dimensionado en factores ambientales e impacto ambiental.

En cuanto a la muestra fue seleccionada por muestreo no probabilístico y estuvo constituida por 600 trabajadores de ambos sexos, cuyas edades comprendían entre 18 y 65 años que laboran en los restaurantes del distrito de San Vicente de Cañete, ubicado al sur de Lima. La zona constituye un imán para las actividades turísticas que deben ser promovidas para el desarrollo económico de los pobladores de la ciudad.

## Resultados.

En la tabla 1, se observan los resultados de la relación entre la gestión de proyecto ISO 14001 y calidad ambiental.

Tabla 1. Correlación entre gestión de proyecto ISO 14001 y calidad ambiental en los restaurantes de San Vicente de Cañete.

Correlaciones				
			Gestión de proyecto con base en ISO 14001	Calidad ambiental
Rho de Spearman	Gestión de proyecto con base en ISO 14001	Coeficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	600	600
	Calidad ambiental	Coeficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	600	600
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia.

El valor de la significancia calculado en 0,000 permite señalar que existe relación significativa entre la gestión del proyecto con base en norma ISO 14001 y la calidad ambiental en los restaurantes del distrito de San Vicente – Cañete. De acuerdo al coeficiente Rho de Spearman = 0,725 se afirma, que la correlación entre las variables es buena y positiva; es decir, cuanto mejor es la gestión del proyecto, mejor es la calidad ambiental en los restaurantes de la zona.



Tabla 2. Correlación entre la gestión de proyecto en ISO 14001 y los factores ambientales en los restaurantes en el distrito de San Vicente de Cañete.

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión de proyecto con base en ISO 14001	Factores ambientales
Rho de Spearman	Gestión de proyecto con base en ISO 14001	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	600	600
	Factores ambientales	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	600	600

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

Fuente: Elaboración propia.

Según el resultado de la significancia obtenida es de 0.0010, en consecuencia, se afirma que existe relación significativa entre la gestión de proyecto con base en ISO 14001 y los factores ambientales en los restaurantes del distrito de San Vicente de Cañete. El coeficiente de Rho de Spearman indica un valor de 0.688 concluyéndose que dicha relación es buena y positiva.

Tabla 3. Correlación entre la gestión de proyecto ISO 14001 y el impacto ambiental en los restaurantes distrito de San Vicente de Cañete.

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión de proyecto con base en ISO 14001	Impacto ambiental
Rho de Spearman	Gestión de proyecto con base en ISO 14001	Coeficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	600	600
	Impacto ambiental	Coeficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	600	600

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

Fuente: Elaboración propia.

El valor de significancia calculado es 0.000; por consiguiente, se confirma que sí existe relación significativa entre la gestión de proyecto ISO 14001 y el impacto ambiental en los restaurantes del distrito de San Vicente – Cañete. El coeficiente de Rho de Spearman arrojó un resultado de 0,792; esto indica que el grado de relación entre las variables es buena y positiva.

La amplia difusión de la norma ISO 14001 en los 16 distritos, incluyendo sus centros poblados, organizaciones de base, en centros educativos y en toda organización humana, implica el convencimiento y compromiso de implementar dicha norma en todas las actividades socioeconómicas de la provincia para una óptima gestión ambiental; de tal manera, que en el menor tiempo posible nuestras organizaciones en sus distintos niveles se conviertan en sociedades o empresas sostenibles. Por otro lado, una gestión ambiental adecuada ayudaría a evitar y mitigar los impactos ambientales negativos, mejorando de esta manera la calidad de vida de la población.

La existencia de una relación significativa de la gestión de la norma ISO 14001 con el impacto ambiental compromete a los responsables de las empresas de restauración evaluar si las actividades y productos de los restaurantes de la localidad generan efectos beneficiosos o adversos desde una perspectiva ambiental. Surge la necesidad de utilizar instrumentos y procedimientos que minimicen los efectos negativos de una inadecuada gestión ambiental con el propósito de mejorar la conservación de recursos y del ambiente.

Se determinó la existencia de una relación entre la gestión de proyecto en base a ISO 14001 y los factores ambientales en San Vicente de Cañete, es decir, las empresas deben contemplar dentro de sus actividades el oportuno tratamiento de los recursos naturales como el aire, el agua y demás componentes que forman parte del medio natural; optimizando de esta manera las condiciones de vida de los habitantes de la localidad y contrarrestando los efectos ocasionados por el inadecuado manejo de estos recursos que repercuten en la salud de la población.

Los municipios son las organizaciones del gobierno, responsables de velar que las empresas de este rubro comercial cumplan la normativa existente; sin embargo, la municipalidad provincial de Cañete debe establecer como requerimiento básico para la autorización de la Licencia de Funcionamiento a empresas de restauración el desarrollo de charlas sobre la implementación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001. Adicionalmente, se debe ejecutar una evaluación de impacto ambiental cada trimestre en los restaurantes con la intención de medir la huella de carbono y verificar los niveles de contaminación ambiental.

### **CONCLUSIONES.**

Los resultados del objetivo general demuestran que existe relación significativa ( $Rho=0,725$ ) entre la gestión del proyecto con base en norma ISO 14001 y la calidad ambiental en los restaurantes del distrito de San Vicente de Cañete. Esto implica que la aplicación de la norma ISO 14001 desde la perspectiva de la gestión ambiental en los restaurantes ayudaría a mitigar los impactos ambientales negativos, mejorando de esta manera la calidad de vida de la población del distrito de San Vicente de Cañete en Lima-Perú.

Con respecto al primer objetivo específico, se afirma que existe relación significativa ( $Rho= 0,688$ ) entre la gestión de proyecto ISO 14001 y los factores ambientales en los restaurantes del distrito de San Vicente de Cañete. Los resultados nos demuestran que las actividades que realizan los restaurantes del distrito deben orientarse hacia una responsabilidad ambiental de parte de los propietarios y trabajadores; de tal manera, que aseguren el adecuado manejo de los recursos como el ahorro de energía eléctrica, gestión del agua, tratamiento de residuos, implementación de áreas verdes, entre otras.

En el caso del segundo objetivo específico, se confirma que sí existe relación significativa ( $Rho=0,792$ ) entre la gestión de proyecto ISO 14001 y el impacto ambiental en los restaurantes del distrito de San Vicente de Cañete.

Queda demostrado, que los establecimientos al no implementar las normas ISO 14001 en el desarrollo de sus actividades gastronómicas estarían afectando la calidad del medio ambiente, ocasionando de esta manera una progresiva degradación ambiental que afectaría especialmente a la salud de los pobladores de la zona.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Amores J. (2019). *Diseño de un sistema de gestión ambiental, basado en la norma ISO 14001:2015, para una empresa procesadora de concentrado de fruta* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/39571>
2. Aros, C. (2019, 06 de diciembre). Criterios de implementación ISO 14001:2015 caso estudio sector de procesamiento de alimentos cárnicos. *Padlet*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/31477>
3. Casas, M., y Puig, J. (2017). El impacto ambiental: un despertar ético valioso para la educación. *Teor. Educ.*, 29(1), 101-128. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10366/134016>
4. Castro G., y Centeno L. (2018). *Implementación del sistema de gestión ISO 14001:2015, en la empresa Spine S.A.C., para mejorar su desempeño ambiental en el transporte de residuos sólidos biocontaminados en el año 2018, Lima – Perú* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/15186>
5. Cuatrecasas, L., González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=k449DwAAQBAJ&oi>
6. Cubas G., y Mendoza K. (2018). *Diseño de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001:2015, aplicado a la empresa Atlántica S.R.L.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1464>

7. Delgado G. (2017). *Diseño del sistema de gestión ambiental de la central de abastos de Villavicencio C.A.V. (P.H)* (Tesis de pregrado). Universidad Santo Tomás, Villavicencio, Colombia. <http://repository.usta.edu.co/handle/11634/12386>
8. Díaz P. (2019). Relación costo-beneficio de sistema de gestión ambiental en empresas manufactureras venezolanas. *Revista de Ciencias Sociales*, XXV(1), 143-155. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025819>
9. García C., y Hernán M. (2018). Revisión de literatura sistema integrado de gestión: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018. *Tecnología Industrial*. <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/4175>
10. Jamanca C. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en las micros y pequeñas empresas del sector servicios-rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Huaraz, Perú. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5557>
11. Liu, G., Zhang, Y., Jan, W., Feng, C., Liu, W., Medema, G. & Van der Meer, W. (2017). Potential impacts of changing supply-water quality on drinking water distribution: A review. *Water research*, 116, 135-148. <https://doi.org/10.1016/j.watres.2017.03.031>.
12. Londoño, A., & Baena, J. (2017). Análisis de la relación entre los subsidios al sector energético y algunas variables vinculantes en el desarrollo sostenible en México en el periodo 2004-2010. *Gestión y política pública*, 26(2). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792017000200491](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792017000200491)
13. Mendoza, J. (2019). *Gestión de proyecto con base en la norma ISO 14001 y el mejoramiento de la calidad ambiental en Lima* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3639>

14. Ordoñez, D., y Wong J. (2017). *Propuesta y diseño de la base documental para la implementación de un sistema de gestión ambiental ISO 14001:2015 en una empresa productora de concreto, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15425/1/ORDO%C3%91EZ\\_ESPINOZA\\_DIA\\_PRO.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15425/1/ORDO%C3%91EZ_ESPINOZA_DIA_PRO.pdf)
15. Organización Internacional. (2015). *Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001)*. <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/>
16. Ramírez, Y. (2019). *Modelo de gestión de residuos sólidos para mitigar el impacto ambiental del proyecto vial Pamplona, P0281, Cajatambo, Lima*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3810>
17. Ríos S., Agudelo R., & Gutiérrez L. (2017). Patógenos e indicadores microbiológicos de calidad del agua para consumo humano. *Revista Fac. Nac. Salud Pública*, 35(2), 236-247. DOI: 10.17533/udea.rfnsp.v35n2a08. <http://dx.doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v35n2a08>.
18. Vargas, F. y Gallego, I. (sin fecha). Calidad ambiental interior: bienestar, confort y salud. *Revista española de salud pública*. <https://www.scielosp.org/article/resp/2005.v79n2/243-251/es/>

#### **DATOS DE LO AUTORES.**

1. **Lisset Virginia Yataco Rosales.** Bachiller en Administración de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de Cañete, experto en sistemas de gestión de calidad y servicio. Perú. Correo electrónico: [1642498544@undc.edu.pe](mailto:1642498544@undc.edu.pe)
2. **Judith Soledad Yangali-Vicente.** Doctora en Educación. Coordinadora Académica del Programa de Doctorado en Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener y Jefe del Grupo de Investigación en Educación. Perú. Correo electrónico: [judithsyv@gmail.com](mailto:judithsyv@gmail.com)

3. **Néstor Cubas Carbajal.** Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Director de la Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de Cañete. Docente de la Escuela Profesional de Administración de Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Correo electrónico: [n\\_cuba001@yahoo.es](mailto:n_cuba001@yahoo.es)

**RECIBIDO:** 11 de octubre del 2021.

**APROBADO:** 19 de diciembre del 2021.