

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES



**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LAS EXPORTACIONES DE
ACEITUNA DE LA REGIÓN TACNA ENTRE EL AÑO 2015 A 2019**

TESIS

PRESENTADA POR:

BACHILLER, FAVIOLA SAMANTA ROSAS MAMANI

ASESOR:

MAG. MARTHA GALLEGOS ARATA

Para Optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TACNA –PERU

2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES



**“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LAS EXPORTACIONES DE
ACEITUNA DE LA REGIÓN TACNA ENTRE EL AÑO 2015 A 2019.”**

TESIS PRESENTADA POR:

BACHILLER, FAVIOLA SAMANTA ROSAS MAMANI

ASESOR:

MAG. MARTHA GALLEGOS ARATA

Para Optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TACNA –PERU

2022

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a hijos y a mi madre, pues ellos estuvieron siempre conmigo en cada lucha y esfuerzo que hago. Por eso este trabajo es hecho con paciencia y amor. Los amo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón a todos los que me apoyaron a lograr un triunfo más en mi vida profesional, y que los éxitos y triunfos sigan llegando.



CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

Mediante el presente documento se certifica que la investigación titulada “**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LAS EXPORTACIONES DE ACEITUNA DE LA REGIÓN TACNA ENTRE EL AÑO 2015 A 2019**” presentada por la Bachiller **FAVIOLA SAMANTA ROSAS MAMANI**, para optar el título profesional de ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES, presenta un **24% de similitud** con otros documentos considerados en la base de datos del sistema Turnitin, por lo que se le concede el presente certificado haciendo notar que el trabajo mencionado reúne las condiciones para declararlo como documento original.

Se extiende el presente certificado a solicitud de la interesada para los fines que estime convenientes.

Tacna, 09 de diciembre de 2022.



Coord. Unidad de Investigación FACEM

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LAS EXPORTACIONES DE ACEITUNA DE LA REGIÓN TACNA ENTRE EL AÑO 2015 A 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	4%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

RESUMEN

La investigación titulada *Gestión de la calidad y las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019*, tiene objetivo determinar la relación de la gestión de la calidad con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019. A nivel metodológico, la investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental y longitudinal y de nivel correlacional, cuya población de estudio se compuso de 107 exportadores y muestra de 84 exportadores, a quienes se aplicó como instrumento un cuestionario. Se concluyó que la gestión de la calidad se relaciona de forma significativa con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019, lo cual se determinó de acuerdo a la prueba de correlación Rho-Spearman, cuyo valor de significancia calculado fue menor de 0.05, y con lo cual es posible precisar que una adecuada gestión de la calidad en términos de mejora continua de productos y servicio, control de riesgo, productividad y eficacia, atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas, mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos y una adecuada reducción de costos y el logro de la competitividad, permiten que las empresas exportadoras logren mayores niveles de exportación en términos de valor FOB, habiendo por tanto una asociación directa y positiva, es decir, que a medida que las empresas logran una mejor gestión de la calidad es posible impulsar las exportaciones de aceituna.

Palabras clave: Gestión de la calidad, mejora continua, productividad, exportaciones

ABSTRACT

The research entitled Quality management and olive exports from the Tacna region between 2015 and 2019, aims to determine the relationship between quality management and olive exports from the Tacna region between 2015 and 2019. At the methodological level, the research was of a basic type, with a non-experimental and longitudinal design and a correlational level, whose study population was made up of 107 exporters and a sample of 84 exporters, to whom a questionnaire was applied as an instrument. It was concluded that quality management is significantly related to olive exports from the Tacna region between 2015 and 2019, which was determined according to the Rho-Spearman correlation test, whose significance value calculated was less than 0.05, and with which it is possible to specify that an adequate quality management in terms of continuous improvement of products and services, risk control, productivity and efficiency, attention to the needs and expectations of the interested parties, better assurance in the compliance with the objectives and an adequate reduction of costs and the achievement of competitiveness, allow exporting companies to achieve higher levels of exports in terms of FOB value, thus having a direct and positive association, that is, as companies achieve better quality management it is possible to boost olive exports.

Keywords: Quality management, continuous improvement, productivity, exports

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Identificación y determinación del problema	2
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema Principal	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3. Objetivos: Generales y específicos	6
1.3.1. Objetivo General	6
1.3.2. Objetivos Específicos	6
1.4. Justificación y alcances de la investigación.....	7
1.4.1. Justificación.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.1.1. A nivel Internacional	9
2.1.2. A nivel Nacional.....	11
2.1.3. A nivel Local	13
2.2. Bases Teóricas	15
2.2.1. Gestión de la Calidad.....	15
2.2.2. Exportación.....	35
2.3. Definición de conceptos básicos.....	48
2.4. Sistema de Hipótesis.....	49
2.4.1. Hipótesis general	49
2.4.2. Hipótesis específicas	49
2.5. Sistema de variables.....	50
2.5.1. Identificación de las variables	50
2.5.2. Operacionalización	50
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	52

3.1. Tipo de investigación.....	52
3.2. Diseño de investigación.....	53
3.3. Nivel de investigación	53
3.4. Población y muestra.....	54
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.6. Técnicas de procesamiento de datos.....	55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	56
4.1. Presentación de resultados.....	56
4.1.1. Gestión de la calidad	56
4.1.2. Exportaciones	71
4.2. Contraste de hipótesis	75
4.2.1. Contraste de hipótesis general	76
4.2.2. Contraste de hipótesis específicas	77
4.3. Discusión de resultados	84
CONCLUSIONES.....	87
SUGERENCIAS	90
REFERENCIAS	92
ANEXOS.....	96

Lista de Tablas

Tabla 1	INCOTERMS 2020	43
Tabla 2	Requisitos de calidad de la aceituna entera, deshuesada y rellena	45
Tabla 3	Evolución de la Producción de Aceituna Nacional vs Tacna	46
Tabla 4	Operacionalización de variables	50
Tabla 5	Análisis general de la variable Gestión de la calidad	58
Tabla 6	Análisis general de la dimensión Mejora continua de productos y servicio	60
Tabla 7	Análisis general de la dimensión Control de riesgo	62
Tabla 8	Análisis general de la dimensión Productividad y eficacia	64
Tabla 9	Análisis general de la dimensión Atención de necesidades y expectativas de las partes	66
Tabla 10	Análisis general de la dimensión Aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	68
Tabla 11	Análisis general de la dimensión Reducción de costos y el logro de la competitividad	70
Tabla 12	Análisis de las exportaciones (valor FOB US\$) de aceituna entre 2015 a 2019	72
Tabla 13	Exportaciones de aceituna según destino entre 2015 a 2019	74
Tabla 14	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	75
Tabla 15	Prueba de hipótesis Rho-Spearman para el contraste de hipótesis general	76
Tabla 16	Prueba de hipótesis Rho-Spearman para el contraste de hipótesis específica 1	77
Tabla 17	Prueba de hipótesis Rho-Spearman para el contraste de hipótesis específica 2	78
Tabla 18	Prueba de hipótesis Rho-Spearman para el contraste de hipótesis específica 3	79
Tabla 19	Prueba de hipótesis Rho-Spearman para el contraste de hipótesis específica 4	80
Tabla 20	Prueba de hipótesis Rho-Spearman para el contraste de hipótesis específica 5	81

Tabla 21 Prueba de hipótesis Rho-Spearman para el contraste de hipótesis específica 6	82
---	----

Lista de Figuras

Figura 1	Modelo Malcom Baldrige	23
Figura 2	Modelo de Excelencia EFQM de GCT	24
Figura 3	Modelo de Deming Prize	25
Figura 4	Esquematación del Sistema de Gestión de Calidad, según ISO 9001:2015	31
Figura 5	Análisis general de la variable Gestión de la calidad	58
Figura 6	Análisis general de la dimensión Mejora continua de productos y servicio	60
Figura 7	Análisis general de la dimensión Control de riesgo	62
Figura 8	Análisis general de la dimensión Productividad y eficacia	64
Figura 9	Análisis general de la dimensión Atención de necesidades y expectativas de las partes	66
Figura 10	Análisis general de la dimensión Aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	68
Figura 11	Análisis general de la dimensión Reducción de costos y el logro de la competitividad	70
Figura 12	Análisis de las exportaciones (valor FOB US\$) de aceituna entre 2015 a 2019	72
Figura 13	Exportaciones de aceituna según destino entre 2015 a 2019	74

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada *Gestión de la calidad y las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019*, tiene su contenido desde los 04 capítulos siguientes.

El capítulo primero, denominado Planteamiento del problema, aborda la identificación del problema, formulación del mismo, determinación de objetivos de la tesis, y la justificación del estudio abordado.

El capítulo segundo, denominado Marco teórico, desarrolla los antecedentes de la investigación en sus niveles internacional, nacional y local, además de las bases teóricas por cada variable, y definición o glosario de términos básicos, seguido por las hipótesis y operacionalización de las variables.

El capítulo tercero, denominado Metodología de la investigación, permite determinar el tipo, nivel y diseño del mismo, como también la población y cálculo de la muestra, y los instrumentos y técnicas de recolección de datos empleados en el estudio.

El cuarto capítulo presenta los Resultados y discusión de la investigación, dando detalle de los hallazgos de la gestión de la calidad y de las exportaciones de aceituna.

Finalmente, el estudio culmina con las conclusiones, sugerencias y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

El aseguramiento de la calidad es un deber necesario al momento de comercializar un producto, y sobre todo si este tiene como destino un mercado en el extranjero, tomando en consideración que las barreras de entrada exigen que los bienes que ingresan cuenten con el cumplimiento de requisitos y estándares que aseguren el origen y calidad mínimos para su comercialización.

Como indica el Centro de Comercio Internacional (2020), la calidad es un pre-requisito para lograr acceso de forma exitosa a los mercados y con ello aumentar los ingresos que proceden de las exportaciones, dando cumplimiento de requisitos técnicos, pero que muchas veces puede resultar en una dificultad para muchos exportadores. Es por ello que, según cifras de dicha institución, se estima que casi el 70% de problemas de los exportadores se deben a barreras no arancelarias que responden a obstáculos técnicos al comercio y medidas de tipo fitosanitarias y/o sanitarias.

Respecto a ello es posible mencionar cuatro principales dificultades que enfrentan los exportadores relativos a la calidad (Centro de Comercio Internacional, 2020):

- Obtener información en referencia a reglamentos técnicos que norman el ingreso al país importador
- Adaptación de productos para cumplir con los requerimientos de ingreso
- Demostrar que los bienes cumplen con los requisitos exigibles

- Lograr acceder a apoyo en cada proceso de la infraestructura nacional de la calidad, tomando en cuenta que en muchos países no se cuenta con estándares establecidos.

Si bien es cierto, a nivel mundial, la gestión de la calidad, ha tomado gran relevancia, tanto, en instituciones estatales, como en las empresas privadas. De esta manera, se ha observado, altos índices de mejoría, tanto en ventas, como en el posicionamiento en la mente de los clientes.

Por otro lado, el sector agrícola a nivel nacional ha sido uno de los más competitivos. En el año 2017, se consolidó en el segundo lugar del ranking de generadores de divisas para la nación, lo cual, significó un impacto positivo en la economía nacional. Esto se debió a que, las agroexportaciones peruanas tuvieron un incremento considerable, a pesar de crisis sociales, políticas y fenómenos naturales.

Esta situación como indica el Instituto Nacional de Calidad, las certificaciones de calidad representan un elemento sumamente importante como factor de competitividad para las exportaciones debido a que ofrecen confianza para que el producto ingrese a mercados internacionales, por lo que la administración de la calidad representa una herramienta para el crecimiento empresarial y económico del país.

A nivel nacional, uno de los problemas esenciales de los empresarios exportadores, y en particular de las mypes, es el cumplimiento de las exigencias de calidad demandados por un país importador, además de enfrentar barreras de acceso a información y facilidad para identificar mercados y compradores, como también

costos logísticos o financiamiento. Es por ello, que el 22.8% de empresarios han sido objeto de rechazo de sus productos debido a errores de medición, lo que termina en disminuir la posibilidad que puedan acceder a mercados internacionales y eleva los costos debido al rechazo de los productos o deterioro, lo que genera un riesgo para la marca país (Instituto Nacional de Calidad, 2019).

Esta situación es similar en la región Tacna, y particularmente en el mercado exportador de aceitunas, en las cuales el desconocimiento y falta de acceso a información de gestión de calidad limita que las exportaciones de este producto se concentren en unos pocos mercados, lo que disminuye las posibilidades de expansión de los negocios y a su vez disminuye (Cruz & Yarihuaman, 2020).

Considerando esta problemática, la presente investigación se centra en evaluar la aplicabilidad y conocimiento de la gestión de la calidad en las corporaciones en el rubro exportador de la región Tacna, a fin de medir qué tanta relación tiene dicha variable respecto a las exportaciones que realizan, a fin de lograr un diagnóstico que permita entender con mayor claridad las limitaciones que enfrentan al mercado, y que logre generar una reflexión a fin que las autoridades nacionales puedan tomar en cuenta la información para tomar acción.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la mejora continua de la calidad del producto y servicio con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019?

¿Cómo se relaciona el control de riesgo con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019?

¿Cómo se relaciona la productividad y eficacia con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019?

¿Cómo se relaciona la atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019?

¿Cómo se relaciona el mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019?

¿Cómo se relaciona la reducción de costos y el logro de la competitividad con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019?

1.3. Objetivos: Generales y específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación de la gestión de la calidad con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación de la mejora continua de la calidad del producto y servicio con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

Determinar la relación del control de riesgo con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

Determinar la relación de la productividad y eficacia con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

Determinar la relación de la atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

Determinar la relación del mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

Determinar la relación de la reducción de costos y el logro de la competitividad con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

1.4. Justificación y alcances de la investigación

1.4.1. Justificación

Como sugiere Hernández et al. (2014), una investigación puede justificarse en función de:

- a) Relevancia teórica: Debido a que la tesis conlleva que se realice el estudio de teorías previas referentes a la gestión de la calidad y las exportaciones de aceituna, las cuales serán empleadas para el uso de un modelo teórico aplicado a la realidad en investigación, permitiendo que, según su aplicación se genere mayor información que permita servir de fuente de ampliación de las teorías.
- b) Relevancia metodológica: La investigación permite obtener información que servirá de referencia para que, según la metodología aplicada, en adelante la presente tesis sea tomada en cuenta como antecedente para la resolución de otros problemas de investigación, los cuales puedan aplicar los instrumentos y metodología como referente. Del mismo modo la relevancia metodológica de la tesis trasciende en la resolución del problema formulado en base al cumplimiento de los objetivos y comprobación de las hipótesis, y que el proceso empleado para su logro representa una referencia importante para que en futuro se pueda abordar nuevas investigaciones basadas en el diseño de investigación aplicado.
- c) Relevancia práctica: Conocer la gestión de la calidad y el grado de conocimiento y aplicación es sumamente importante a nivel de diagnóstico para poder explicar

cuáles son las deficiencias que enfrentan los empresarios a la hora de exportar aceituna de mesa por lo que la investigación, en función de la información que resulte de ella, ofrece data que puede servir como fundamento de decisiones y acciones estratégicas que mejoren el enfoque de las exportaciones basadas en la garantía de estándares de calidad y que permitan a su vez ganar competitividad en el mercado exportador.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel Internacional

Luna y Murillo (2015), elaboraron la tesis nombrada “Plan de Exportación para la Comercialización de Café de Habas al Mercado Alemán”, de la Universidad Politécnica Salesiana, en Guayaquil, Ecuador. El estudio presentó como propósito establecer y evaluar la viabilidad para el comercio del Café de Habas en los centros de abastos alemanes. El tipo de investigación fue documental y bibliográfico. El estudio contempló en su marco teórico temas relacionados al Café de Habas (propiedades y beneficios), características micro y macro contextuales del mercado destino (Alemania), Plan de Marketing, Procedimiento de Exportación, y Estudio Económico y Financiero. Con la preparación de las cuentas del proyecto y el cálculo de las razones respectivas, se consiguió un valor presente neto de \$352.804,52, indicando así que la rentabilidad neta del plan fue mayor que el índice de retorno; permitiendo resolverlo como un plan admisible. Además, el TMAR fue menor que el TIR.

Castañeda (2014), realizó la investigación “La exportación de tomate orgánico como alternativa de rentabilidad financiera. caso de los productores de Coatepec harinas”, de la Universidad Autónoma del Estado de México. Tuvo como propósito estudiar la factibilidad de las exportaciones de tomate orgánico originarias del municipio de Coatepec Harinas hacia EEUU. La investigación desarrolló fundamentos teóricos del comercio internacional y el desarrollo económico local, diagnóstico

general de la empresa, análisis del mercado internacional, estrategias de comercialización internacional y aspectos operacionales y estudio financiero respectivo. Se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos para el levantamiento de la información, también se realizó investigación de campo y diagnóstico del contexto vigente de la entidad conformada por productores de Coatepec Harina. La información primaria se recopiló a través de entrevistas particulares no estructuradas con los productores. Finalmente, el proyecto arrojó un VPN de \$ 2,189,188 y TIR 25%, permitiendo concluir que Sí es rentable y conveniente para la empresa.

Choque (2012), desarrolló la tesis titulada “Dependencia de la exportación de aceituna peruana al mercado de Brasil. Adaptación al nuevo escenario comercial 2025”, de la Universidad de Buenos Aires, en Argentina. Su propósito fue registrar y evaluar circunstancias oportunas de ajuste para los subsistemas de aceituna en conserva o preparada en el Perú, considerando la crisis brasileña, estimando la importante sumisión comercial, y jerarquizando los contextos adaptables más probables hasta el 2025. La investigación fue de tipo descriptiva, cuantitativa y cualitativa. Se aplicó el Análisis Estructural Prospectivo - método MICMAC. Para la recolección de los data se entrevistó a expertos, o sea, a los actores primordiales del subsistema olivo peruano. Al examinar 16 variables mediante el estudio del modelo MICMAC, se determinó que las 03 variables más importantes que tienen mayor impacto en el acceso a la exportación de aceitunas desde Perú fueron: el precio final en la nación destinataria, el no arancelario y los costos implicados a la exportación. Al respecto, cabe señalar que cualquier cambio en estas variables relacionadas afecta simultáneamente a otras variables. Además, la inversión variable en la empresa tiene potencial para convertirse en una variable clave a medio plazo. Por otro lado, el

subsistema de la aceituna salada peruana no ha desarrollado una estrategia de liderazgo en costos, ya que sus competencia ingresa al mercado internacional a precios más bajos.

2.1.2. A nivel Nacional

Cruz (2019), elaboró la tesis titulada “Factores que limitan las exportaciones de aceitunas correspondientes a la partida arancelaria 2005.70.0000 de la región Tacna hacia el mercado mexicano del 2015 al 2019”, de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en Lima. El propósito principal fue conocer los factores correspondientes a la fracción arancelaria 2005.70.0000 que restringen la exportación de aceitunas peruanas de la región tacneña al mercado mexicano entre los años 2015 al 2019. El tipo de investigación fue cualitativa descriptiva, con diseño de estudio de caso. La muestra estuvo conformada por 09 instituciones, a quienes se les emplearon entrevistas como técnica de recolección de datos. Una vez procesada la data y realizado el estudio respectivo estadístico, se evidenció que todos los recolectores de exportación que encuestamos dijeron que solo transfieren a agentes de comercio internacional, no a repartidores finales en el mercado destino. También eligen laborar en colectivo con este agente porque es más confiable. Esta clase de organizaciones tipo de empresas son negligentes y mal informadas para registrar mercados internacionales nuevos y, por lo tanto, dependen un poco de estos agentes de ventas. Sin una cultura exportadora sostenible, no se sienten respaldados por el Estado.

Paravicini (2018), desarrolló su investigación “Estudio de la segmentación del mercado objetivo, consumo promedio y proyección de la demanda del público

brasileño (Sao Paulo) frente a la exportación de conservas de aceitunas”, de la Universidad Tecnológica del Perú, en Lima. El propósito general fue examinar el mercado de destino, el consumo medio y la demanda de consumo de aceitunas enlatadas en la comunidad de São Paulo. El método que se empleó fue cuantitativo, donde se aplicó la técnica de la encuesta, orientado en el área de Sao Paulo entre los rangos de edades de 18 a 60 años. Los efectos mostraron que la exportación de aceituna en conserva y sus derivaciones no tiene un lugar específico en los mercados agrícolas del Perú ni del mundo, sino que este nicho de mercado se encuentra subutilizado por diversos factores como la recolección. Se recomienda un buen conocimiento del tema, ya que no se trata de un bien industrial, sino de un producto oriundo, no obstante el comercio de esta aceituna apenas empieza a verse por productores e inversores, se espera que se convierta en un producto representativo en nuestro país, ya sea en producción o expansión.

Pino (2017), realizó la tesis “Estudio de prefactibilidad para el procesamiento y exportación de aceitunas rellenas de pimienta a Estados Unidos”, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, en Lima. Tuvo como propósito realizar una propuesta de aceitunas de procedencia tacneña al mercado de EEUU, en un horizonte determinado de 05 años. El tipo de investigación fue bibliográfica, de análisis documental. Dentro del contenido de la tesis, se analizaron temas relacionados al Análisis del Micro y Macro Entorno, Análisis FODA, Estudio de la Oferta y Demanda, Estudio Técnico, Estudio Legal, y Estudio de la Organización (Presupuesto y Estados Financieros proyectados). Entre los resultados se encontraron indicios de que existe una situación favorable en el frente económico, ya que se incrementan las exportaciones (FOB) por canales no tradicionales; también es importante destacar el

TLC con Estados Unidos, que permite mantener 0% de aranceles. Con base en los estudios técnicos, se determinó que el lugar más ventajoso es el parque industrial en el distrito de Tacna, donde habrá una ampliación con un área de 1200 m². Como conclusión se indicó que el plan presenta viabilidad financiera y económica, debido a que la VAN-E registró S/. 465,049.32 y el VAN-F registró S/. 422.774,88; siendo todos mayores que 0.

2.1.3. A nivel Local

Percca (2017), realizó la tesis titulada “La gestión empresarial y su impacto en la exportación de sandía de las empresas exportadoras de la región Tacna, año 2016”, de la Universidad Privada de Tacna. Su propósito fue establecer cómo influyó la gestión organizacional en el grado de exportación de la sandía de las organizaciones de la región tacneña en el año 2016. La investigación presentó un nivel explicativo y diseño no experimental puro. La muestra estuvo compuesta por 17 empresas exportadoras mediante una técnica de encuesta. Se utilizó estadística tanto descriptiva como inferencial, con ayuda de los softwares MS-Excel y SPSS-22 para el procesamiento de datos y prueba de hipótesis. Se evidenció que entre 2010 y 2016, las importaciones de la región tacneña alcanzaron los 16,59 millones de kilogramos, con un precio FOB de US\$ 2.268,280 millones, de los cuales el 55% se vendió al mercado chileno y el 45% al Ecuador. Además, la gestión de las empresas fue buena - 64,7% y la variable independiente - nivel alto exportador - 57,14%; Además, la gestión empresarial estuvo muy relacionada con la exportación empresarial de las exportadoras de sandía en la región tacneña en 2016. En conclusión, se confirmó que

la gestión de la empresa tuvo una influencia significativa del 93,5% en la exportación de sandías de organizaciones de Tacna, en el año 2016.

Asqui (2016), elaboró la investigación titulada “Análisis de las limitaciones para la exportación de aceituna de mesa en envases destinados al consumo en la empresa agroindustrias Olivepack SAC”, de la Universidad Privada de Tacna. Tuvo como principal finalidad establecer las restricciones que pueden perturbar a las exportaciones de aceituna de mesa envasadas para consumo final el mercado norteamericano en Agroindustrias Olivepack. La investigación fue de tipo correlacional descriptiva, de diseño longitudinal. La muestra estuvo constituida por todos los trabajadores de la empresa mencionada, a quienes se les emplearon encuestas mediante el instrumento del cuestionario. Los resultados mostraron que la tacña es actualmente la región con mayor producción de aceitunas de mesa y la mayor parte de las exportaciones por vía aduanera. Tacna simboliza el 60%, por lo que Agroindustrias Olivepack S.A.C. ha conseguido desarrollar la marca en el mercado peruano y comercializar aceitunas de mesa envasadas en envases de no más de 2 kg de diferentes formas. Se sugirió efectuar actividades de asesoría especializada para la promoción del comercio exterior, así como en la búsqueda de comercio exterior para la obtención de capital adicional de la aceituna de mesa, así como en la gestión y supervisión de capital para invertir adecuadamente los recursos financieros y monetarios.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de la Calidad

Según el ISO 9001:2015 (2018), la gestión de la calidad concierne un grupo de diligencias instrumentales direccionadas a evitar posibles errores o descarríos en el procedimiento industrial y en los bienes que se adquieren del mismo.

Por otro lado, Herrera (2008) señala que la gestión de la calidad es un método de gestión empresarial basado en la calidad como núcleo, fundamentado en la colaboración de todos los empleados y dirigido al bienestar del cliente y los intereses de todos los miembros en la comunidad.

Asimismo, James (1997) sostiene que la gestión de la calidad es una mentalidad de gestión orientada a la práctica que desarrolla un proceso que articula su responsabilidad con el incremento y la persistencia de la empresa, es decir, acciones encaminadas a mejorar la calidad del trabajo y la calidad de toda la misma.

Oakland (1993) afirma que la gestión de la calidad, arrastrada por la revolución cultural, es una forma global de aumentar la eficiencia y la agilidad de las empresas.

Finalmente, Atkinson (1990) indica que la gestión de la calidad implica la responsabilidad de toda la organización de hacer bien las cosas, o sea, involucra a todos los miembros de la entidad, por lo que para que la gestión de la calidad se desarrolle y tenga éxito, debe ser admitida por todos integrantes organizacionales.

2.2.1.1. Objetivos de la Gestión de la Calidad

De acuerdo al ISO 9001:2015 (2018), los objetivos que persigue la Gestión de la Calidad son los siguientes:

- **Satisfacción del cliente:** la finalidad de utilizar un sistema de administración de la calidad es satisfacer las expectativas del usuario.

- **Adquisición de clientes nuevos:** Adherirse a los parámetros establecidos por el sistema de gestión de calidad para brindar tranquilidad a los usuarios con mayor potencial.

- **Mejora de la empresa en sus procedimientos organizativos:** Los procedimientos llevados a cabo en las operaciones de industrialización cumplen parámetros que preservan el cumplimiento de la normativa, transformándolo en un procedimiento mejorado.

- **Diferenciación de la competencia:** Las empresas certificadas se diferenciarán de sus competidores. Un sistema de gestión de calidad con certificación origina una identidad positiva entre los consumidores potenciales y, por lo tanto, le da a la entidad un beneficio sobre la competencia.

- **Disminución de costes sin afectación a la calidad:** es dable que se mejore la calidad de un bien sin perturbar su calidad.

- **Observancia de los requerimientos administrativos públicos:** La certificación de las normativas ISO es un requerimiento para tener participación en concursos administrativos. De lo contrario no se puede participar.
- **Cumplimiento de los requisitos del grupo:** En ciertas empresas, la mayor parte de carácter internacional, la certificación del sistema de gestión de la calidad implica un requerimiento imprescindible para formar fracción del grupo y garantiza que no se descuida componente alguno sin conocer la calidad del bien o servicio (ISO 9001:2015, 2018).

2.2.1.2.Principios de la Gestión de la Calidad

Según lo señalado por Velasco (2011), es menester señalar que el sistema de gestión de la calidad se basa en los principios del método ISO 9000, debido a que estos fundamentos pueden ser empleados por la dirección general de la empresa para orientar a la organización en la mejora continua de sus operaciones.

Los 08 principios de gestión de la calidad se detallan a continuación:

- Principio 1: Enfoque al Cliente. Las empresas estriban de sus usuarios y deben esforzarse por entender sus demandas vigentes y a futuro, dar satisfacción a sus requerimientos y superar sus expectativas. Se basa en el principio de comprender las necesidades actuales y futuras en cuanto a productos, plazos de entrega, precios y confiabilidad operativa.

- Principio 2: Liderazgo. Los líderes definen la finalidad común y la dirección de la empresa. Deben originar y conservar un medio interno en el que los empleados puedan integrarse con plenitud en el logro de los propósitos de la corporación. Los gerentes deben mantener empleados comprometidos con las metas de la organización.

- Principio 3: Participación del personal. Los colaboradores en todos los grados representan el corazón de la organización, su dedicación permite que sus habilidades beneficien a la organización. Las organizaciones necesitan desarrollar a sus empleados para que desarrollen todo su potencial en favor de la empresa.

- Principio 4: Enfoque basado en el proceso. Los resultados anhelados se logran de forma más eficaz cuando las diligencias y sus recursos asociados se administran como un diagrama. Las organizaciones deben seleccionar recursos, conocimientos y entornos de trabajo para lograr los resultados deseados.

- Principio 5: Enfoque sistémico de la gestión. Registrar, percibir y gestionar procedimientos interrelacionados como un sistema ayuda a aumentar la eficiencia y la eficiencia de la empresa en la obtención de sus metas.

- Principio 6: Mejora continua. El objetivo continuo de la organización debe ser la mejora continua del desempeño general de la organización. La mejora continua de productos, procesos y sistemas es el objetivo de todos los

empleados de la organización y deben estar adecuadamente capacitados en métodos y herramientas de mejora continua.

- Principio 7: Enfoque fundamentado en los acontecimientos para la adopción de elecciones. Las decisiones se fundamentan en el examen de data e información. Debe avalarse que dicha data e información sean adecuadamente precisas, accesibles y fiables.

- Principio 8: Vínculos beneficiosos recíprocamente con el distribuidor. Una entidad y sus benefactores son interdependientes, y un vínculo recíprocamente beneficioso incrementa la habilidad de ambos para la creación de valor. Se debe determinar una comunicación clara y abierta, se debe iniciar el desarrollo conjunto y la mejora de productos y procesos (Velasco, 2011).

2.2.1.3. Funciones de la Gestión de la Calidad

Como señala James (1997), hay ciertas diligencias requeridas para la gestión de la calidad, las cuales son planificación, organización, dirección, personal y control. Estas se describen a continuación:

- La función de Planificación: Está orientada hacia el futuro y origina normativas para toda la entidad, brinda la posibilidad de ser proactiva y anticiparse a los acontecimientos futuros y establecer las medidas necesarias para abordarlos de manera positiva, es esencial para un proceso de mejora de la calidad eficaz y manejable. Los componentes clave que contienen son: estudio del escenario,

misión de calidad, planteamiento de una normativa de calidad, metas estratégicas de calidad y técnicas de operación de calidad.

- La función Organizativa: Al definir claramente los objetivos de calidad de la empresa y establecer metas claras, esto ayuda a que la empresa funcione según lo previsto. También crea un ambiente de trabajo de apoyo que influye en las acciones y el desempeño de los empleados, departamentos e incluso iniciativas. Lo logra mediante la creación de requisitos jerárquicos claros, la coordinación de tareas y la delegación de trabajo a supervisores específicos. Además, la creación de unidades organizativas autónomas apoya la coordinación requerida entre sí.

- La función de Dirección: Destacar el concepto de dirección. Es un intento a través del proceso de comunicación de tener influencia en las diligencias de los partidarios para lograr una o más metas. Las funciones de gestión incluyen los siguientes elementos clave: teorías motivacionales, teorías de gestión y tipos de poder. La tarea del gerente se convierte en la tarea del gerente de aprendizaje.

- La función de gestión de la calidad se centra en el personal: Está referido a los recursos humanos y se conceptualiza como el procedimiento de desarrollo de arreglos y diligencias de la fuerza laboral para aumentar la eficacia y la eficiencia de las operaciones de la empresa. Los componentes clave son: trabajo en equipo, dirección a través de zonas organizacionales y grados

operativos, cultura sólida centrada en los individuos, disposición interdisciplinaria, capacitación y progreso.

- La función de control: Es el procedimiento de utilizar la data adquirida durante la realización del mismo para asegurar la realización del objetivo, o sea, comparar la data del procedimiento con el indicador deseado y luego tomar una decisión. Los componentes clave incluidos son: Instrumentos de gestión de calidad tales como: diagramas de flujo, gráficos de control, histogramas, gráficos de causa y efecto, gráficos de Pareto, gráficos de puntos, gráficos de supervisión, gráficos de parentesco, correlaciones, árboles, gráficos matriciales, matrices de análisis de datos, gráficos de flechas, Programas diagrama de flujo para la toma de decisiones (James, 1997).

2.2.1.4. Modelos teóricos respecto a la Gestión de la Calidad

De acuerdo a lo clasificado por los autores Camisón, Cruz y González (2007), hay 04 modelos teóricos primordiales de gestión de la calidad, los cuales que se desarrollan más abajo:

a) El Modelo Malcom Baldrige

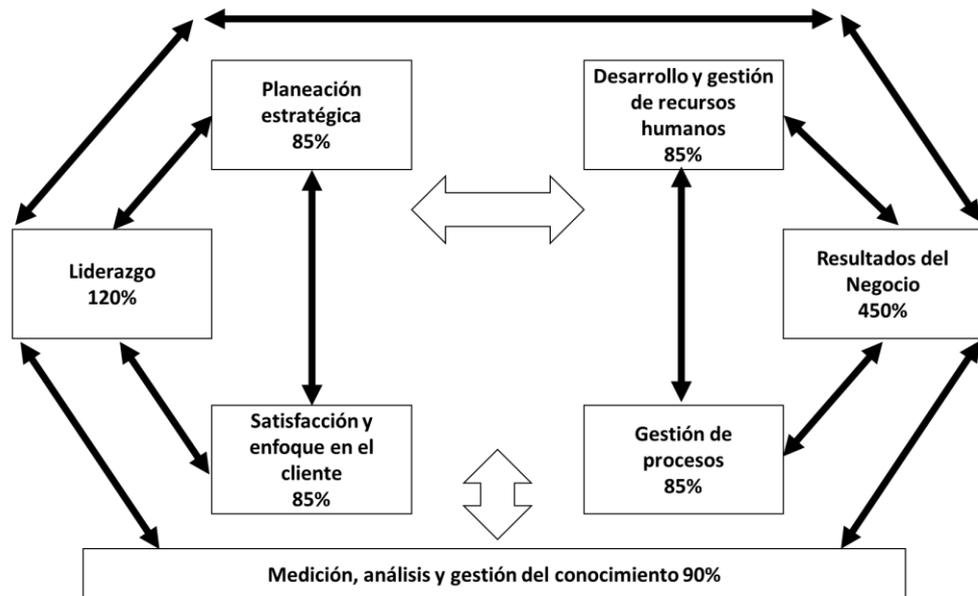
El modelo norteamericano de CGT es un referente para el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige (MBNQA), el máximo reconocimiento a la excelencia en las entidades de los EEUU. El planteamiento determina que el jefe de la entidad debe ser estratégico y orientado al cliente.

También deben liderar, manifestar y administrar el ejercicio en función de los resultados. Las metas e indicadores de desempeño y la cognición de la organización deben formar el pilar para el desarrollo de estrategias clave. Estas estrategias deben abordar la adaptación de procesos y recursos clave. De esta manera, se logra la mejora del desempeño general de la entidad y la satisfacción de los consumidores y partes interesadas.

El núcleo del modelo se construye utilizando criterios y subcriterios como se describe a continuación:

- i. Punto 1: Líder
- ii. Punto 2: Planeamiento estratégico
- iii. Punto 3: Dirección en el cliente y el mercado
- iv. Punto 4: Métrica, estudio y administración del conocimiento
- v. Punto 5: Orientación en la gestión del talento humano
- vi. Punto 6: Encargo por procedimientos
- vii. Punto 7: Resultados

Figura 1

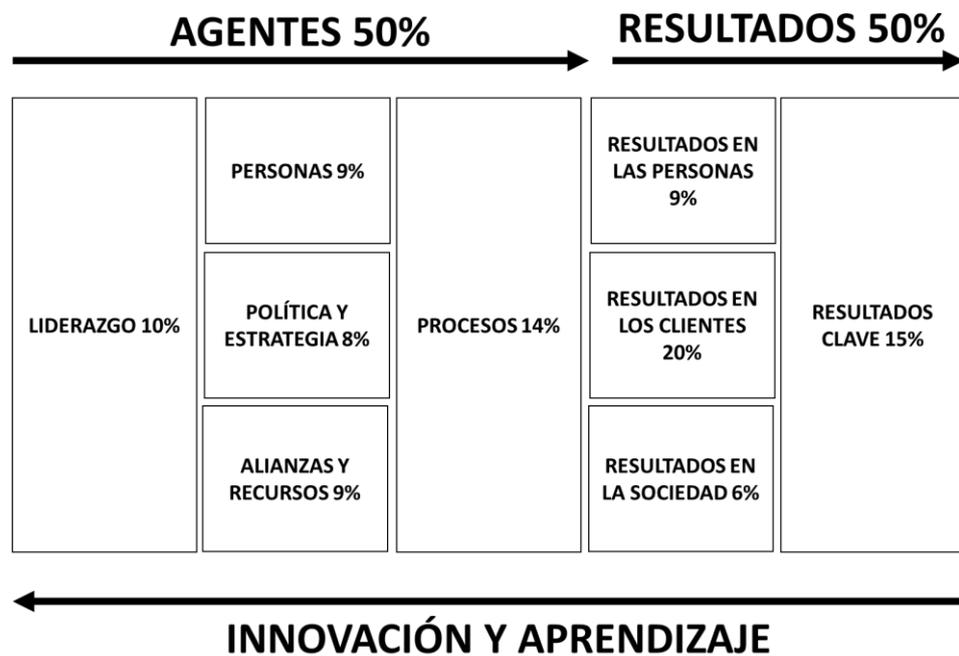
Modelo Malcom Baldrige*Nota:* Camisón, Cruz y González (2007)

b) Modelo de Excelencia de la EFQM

El Modelo Europeo de Gestión de la Calidad fue desarrollado en 1990 por la Fundación Europea de Gestión de la Calidad para evaluar las entidades que solicitan el Premio Europeo de la Calidad, que se otorga anualmente desde 1992 en afirmación a la excelencia. Asimismo, brinda información importante a las entidades pretendientes a través de informes detallados elaborados por un equipo independiente de técnicos especialistas.

Figura 2

Modelo de Excelencia EFQM de GCT

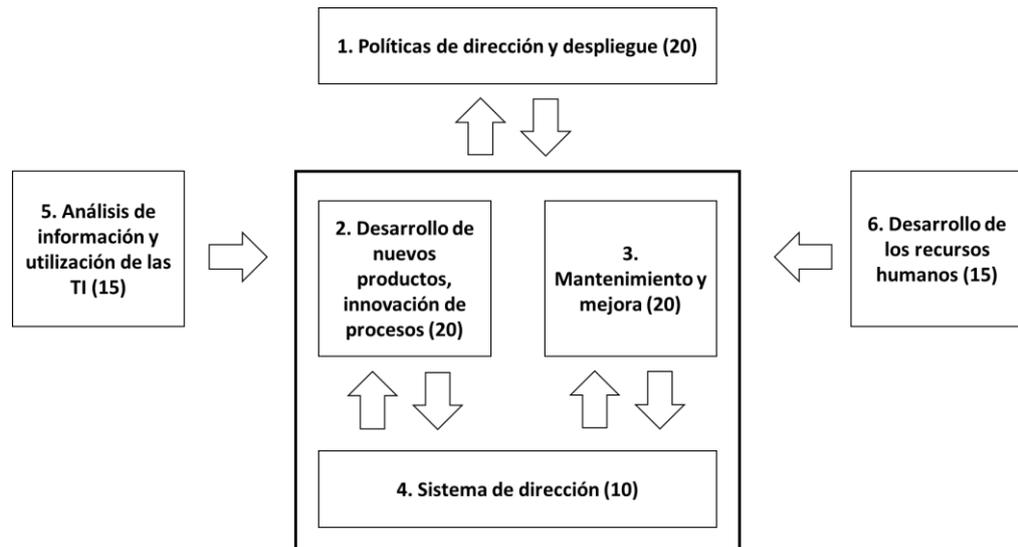


Nota: Camisón, Cruz y González (2007)

c) El Modelo Deming Prize

En el año 1951, este modelo se originó y desde entonces ha influido mucho en el progreso del control y la gestión de calidad japonesa. El propósito de dicho constructo es que cada entidad efectúe una autoevaluación, perciba su situación actual, identifique sus desafíos y metas y formas de alcanzarlos y mejorar y transformarse en el proceso.

Figura 3

Modelo de Deming Prize

Nota: Camisón, Cruz y González (2007)

d) Modelo Iberoamericano de excelencia en la Gestión

A partir del año 1999, la FUNDIBEQ fomenta la Gestión de la Calidad mediante el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión (Camisón, Cruz, & González, 2007).

Este constructo está compuesto por 09 indicadores categorizados en 05 indicadores de Procedimientos Facilitadores y 04 indicadores de Resultados (FUNBIDEQ, 2019).

Gestión de procedimientos facilitadores:

- i. Criterio 1: Liderazgo y modos de gestión: Abarca:
 - El establecimiento de una misión, visión y valores organizacionales

- Promoción de institución de procesos de gestión y establecimiento de resultados a obtener y hacer rastreo.
 - Compromiso de los líderes con grupos interesados a nivel exterior.
 - Compromiso con individuos de la empresa para lograr su compromiso.
 - Promoción y gestión del cambio, innovación y aseguramiento de flexibilidad en la organización.
- ii. Criterio 2: Política y estrategia: Desarrolla la misión y visión poniéndolas en práctica de forma clara y con orientación a los grupos de interés. Además, aplica planes objetivos, políticas y procedimientos de comunicación. En este indicador se abarca:
- Desarrollar estrategias basadas en las demandas y expectativas actuales y futuras de las partes involucradas con base en el análisis ambiental.
 - Una estrategia fundamentada en los resultados alcanzados por la entidad en la ejecución operativa de sus actividades y diagramas de gestión.
 - Formulación de una estrategia, desarrollo, evaluación y revisión.
 - Despliegue, implantación y comunicación a toda la organización.
- iii. Criterio 3: Desarrollo de los individuos: Este criterio examina cómo la empresa administra, desarrolla, guía y logra promover el potencial de las personas a nivel individual, en equipo y a nivel organizacional,

contribuyendo de manera eficaz y efectiva en la gestión para lograr mayor responsabilidad con la organización. Los subindicadores son:

- Gestión de personas como asistencia de estrategias de la empresa.
- Desarrollo de habilidad, conocimiento y desenvolvimiento del personal.
- Diálogo, implicación y encargo del personal en la organización.
- Cuidado y valoración de las acciones del personal.

iv. Criterio 4: Recursos y asociados: Se precisa la gestión de recursos internos, proveedores y alianzas que conduzcan a generar apoyo para el provecho de la estrategia y una eficiente gestión de la entidad. Dicha gestión también debe ser sostenible con el medio ambiente y necesidades sociales. Los subindicadores que toma en consideración son:

- Administración de inmuebles, equipos y materiales
- Administración de proveedores y alianzas
- Administración de recursos de data y conocimiento
- Administración de data financiera
- Administración de herramientas tecnológicas.

v. Criterio 5: Procesos, clientes/ciudadanos: Considera cómo una entidad administra sus procesos, delinea, desenvuelve, fabrica y entrega productos y servicios, y los vínculos que le permiten satisfacer las demandas y expectativas de los clientes actuales y futuros y otras partes comprometidas. Los subindicadores son:

- Diseño, gestión y mejora de procedimientos y proyectos según la estrategia
 - Diseño y perfeccionamiento de productos y servicios según los requerimientos y expectativas de los clientes.
 - Producción, suministro y mantenimiento de productos y servicios.
 - Fomento y comercialización de bienes y servicios.
 - Administración y mejora de vínculos con los clientes.
 - Los procesos de gestión por resultados.
- vi. Criterio 6: Resultados de clientes/ciudadanos: Refiere a la relación de los clientes con la organización en función del cumplimiento de compromisos según expectativas. Los subindicadores son:
- Métricas de percepción (imagen global, bienes y servicios, comercialización y posventa, lealtad y recomendación)
 - Utilidad (imagen global, bienes y servicios, comercialización y posventa, fidelidad y recomendación)
- vii. Criterio 7: Resultados del progreso de los individuos: Se refiere a los logros de la organización en función de las demandas y expectativas de las personas. Los subindicadores son:
- Medidas de percepción (Satisfacción, implicación y compromiso, liderazgo, desarrollo profesional, encargo y asunción de compromisos, administración de la competencia y del rendimiento, eficacia de la comunicación, condiciones de trabajo, atención a la diversidad e igualdad).

- Rendimiento (idoneidad y competencia de los empleados, nivel de compromiso y participación, servicio prestado a los empleados de la entidad).
- viii. Criterio 8: Resultados de sociedad: Se refiere a la satisfacción de requerimientos y expectativas de una sociedad local, regional, nacional e internacional, siendo los subindicadores:
- Métricas de Percepción (Imagen y reputación, impacto generado, gobierno corporativo, premios y distinciones, cobertura en canales comunicativos).
 - Rendimiento (Gobierno corporativo, gestión ambiental, acción social, certificaciones, administración responsable de proveedores y asociados).
- ix. Criterio 9: Resultados integrales: Refiere a lo que consigue la entidad respecto a los objetivos establecidos y según necesidades y expectativas, siendo los subindicadores:
- Resultados clave (control y gestión presupuestaria, interés relevante, volumen de actividad)
 - Rendimiento (global, financiero, procesos, información y conocimiento, innovación, activos)

2.2.1.5. Norma ISO 9001:2008

Según lo manifestado en ISO 9001:2015 (2018), esta norma fue desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) para definir los requerimientos de un sistema de gestión de la calidad (SGC) que se puede utilizar para uso interno dentro de una entidad, independientemente de si los bienes y/o servicios son proporcionados por la empresa o por proveedores, u organizaciones privadas independientemente de su tamaño para propósitos de certificación o contrato.

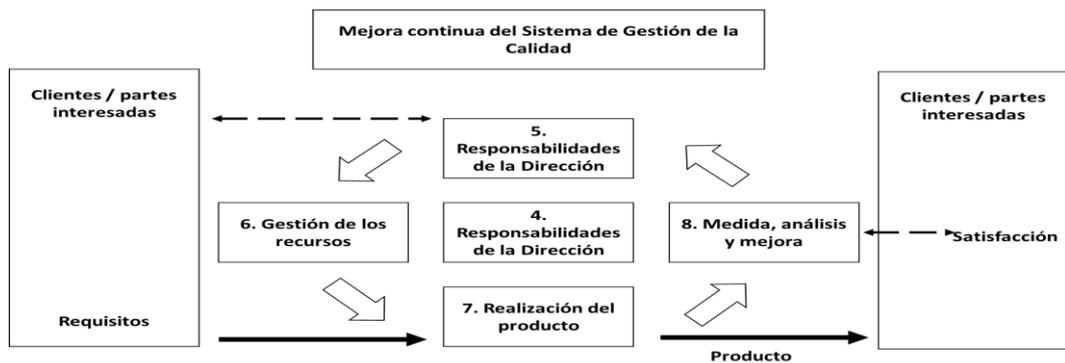
ISO 9001:2008 fomenta un enfoque fundado en procedimientos para desarrollar, efectuar y optimizar la eficiencia de un sistema de gestión de calidad para aumentar la complacencia de los clientes al dar cumplimiento con los requerimientos de los mismos. El estándar incluye:

- Directrices y descripción general en los capítulos 1, 2 y 3;
- Capítulo 4. Sistemas de gestión: esbozar los requerimientos generales y los formulados para la gestión de documentos;
- Capítulo 5, Compromisos directivos: establece los requerimientos para la gestión organizacional, tales como aclarar políticas, proporcionar definiciones de compromisos y mandos, aprobación de objetivos, responsabilidad directiva con la calidad, etc.;
- Capítulo 6, Administración de recursos: la normativa cataloga 03 clases de recursos: recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo. Este es un requisito para su gestión;

- Capítulo 7, Elaboración del Bien/Servicio. Se trata de lo que se ofrece o produce como servicio (la normativa contiene servicios cuando es llamado "producto"), iniciando con la atención al cliente y terminando en la entrega de bienes o servicios.
- Capítulo 8, Métrica, Examen y Optimización. Estos son los requerimientos para el proceso de selección, análisis y derivación de la información. La meta es optimizar perennemente la habilidad de la entidad para entregar bienes y/o servicios que den cumplimiento con los requerimientos. El propósito de la normativa es que la empresa estudie continuamente la satisfacción del cliente mediante la observancia de los requerimientos.

Figura 4

Esquematización del Sistema de Gestión de Calidad, según ISO 9001:2015



Nota: ISO 9001:2015 (2018)

2.2.1.6. Dimensiones del Sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015

Dimensión 1: Mejora continua de la calidad del producto y servicios

En relación a ello, Maderni (2016) conceptualizó que la mejora continua está en el núcleo de un sistema de gestión de calidad e incluye planificar, hacer, medir y analizar (ciclo PDCA) para tomar medidas para mejorar toda la empresa. Además, hay medidas de mejora continua que no se originan de la fase anterior, como también existen especificaciones estándar relacionadas con la mejora, las cuales identifican los métodos para el riesgo y la oportunidad, y lo que sucede en la acción correctiva.

Dimensión 2: Control de riesgo

Además, Cueva (2015) menciona que el control de riesgo es la posibilidad de explotar una vulnerabilidad para concretar una amenaza e impactar positiva o negativamente en determinados escenarios o procesos de la empresa.

- Aceptar: Es importante identificar los posibles riesgos y sus impactos dentro de la organización para asimilar la aceptación o no aceptación para controlar y gestionar dichos riesgos.
- Mitigar o evitar: Cuando se registran riesgos, estos deben ser mitigados a través de medidas y controles.
- Transferir: Además, después de identificado el riesgo, es posible subcontratar para que otra persona se encargue de su tratamiento, generalmente una compañía de seguros.

- Eliminar: A menudo, el riesgo no se puede suprimir, pero si se trabaja con anticipo, se puede suprimir la fuente o el origen del riesgo.

Dimensión 3: Productividad y eficacia

En relación a Prokopenko (1989) definió que la productividad es el vínculo que existe entre la producción conseguida por el sistema de producción o servicio y los recursos empleados para su realización; o sea, el uso efectivo de los recursos: mano de obra, capital, tierra, energía, materiales, data, procesos de elaboración de diversos productos y servicios. La productividad quiere decir hacer más inteligentemente, no trabajar más duro. En términos de efectividad, podemos definirla como el grado en que se logra una meta. Es una definición basada en un enfoque sistemático y global del desarrollo económico y social que consiente llegar a una definición adecuada de productividad para toda clase de entidades del sector público o privado. Asimismo, se puede decir que la efectividad es el nivel de eficiencia con el que se utilizan los recursos utilizables para fabricar un producto y la eficiencia es el efecto hallado en comparativa con el efecto esperado.

Dimensión 4: Atención de demandas y expectativas de los interesados

Parasuraman et al. (1991), describieron que el servicio al cliente es un beneficio competitivo para ofertar el máximo servicio a los clientes, y esta debe ser una normativa que una empresa debe efectuar para lograr un desempeño óptimo, ya que los clientes son el centro o esencia de la empresa que hace que esta tenga éxito o fracase. Hernández et al. (2016) indican que es la definición de partes vinculadas en una empresa que va más allá de centrarse en el cliente o aquellos que se benefician de

los bienes o servicios que produce la entidad. Las organizaciones y los auditores deben tener claro que la norma destaca a estas partes interesadas en relación con el SGC, o sea, aquellas rectamente relacionadas con la habilidad de cumplir con los requerimientos del cliente y las leyes y reglamentos que les son aplicables.

Dimensión 5: Mejor protección en la observancia de las metas

En este sentido, la norma ISO (2008) especifica que las metas de calidad son desafíos fijados durante el planeamiento estratégico y la normativa de calidad de la corporación. En el momento de establecer objetivos de calidad, estos deben ser aquellos que mejor contribuyan a la política de calidad. Las organizaciones deben establecer los objetivos de calidad de los cargos y grados relevantes y el proceso operativo obligatorio del sistema de gestión de calidad.

Dimensión 6: Disminución de costes y obtención de competitividad

Para Warren et al. (2013), los costos de calidad son aquellos que necesita una organización para lograr la diferenciación a través de sus propias características. La baja calidad existente o potencial de un producto o servicio destaca aquellas que incluyen varias clases de costos, entre los cuales tenemos costos directos, costos recónditos, creación, registro, resarcimiento, prevención de fallas y costos de calidad baja en los productos y servicios. Frente a ello, López (2016) refiere que ciertos factores de calidad son muy significativos e influyen rectamente la competitividad y productividad de las MIPYMES en bienes y servicios. Asimismo, la competitividad es el motor para que una organización produzca, suministre e innove bienes y servicios, y la calidad y los precios bajos son variables primordiales que ayudan a una

entidad a tener posición en el mercado, lograr el máximo rendimiento y obtener una ventaja competitiva donde la empresa atiende a sus grupos de interés y a otros aporta valor añadido actuando personalmente.

2.2.2. Exportación

Según Montes de Oca (2019), las exportaciones son un colectivo de productos y servicios que una nación vende al exterior para su propio uso. En conjunto a las importaciones, son un instrumento importante de las cuentas nacionales.

Por otro lado, García (2018) señala que la exportación es el transporte de bienes o servicios al extranjero con fines comerciales por tierra, mar o aire. Estas actividades se presiden por una consecución de controles fiscales y normas legales que valen de fundamento para los vínculos productivos entre territorios.

Asimismo, Mondragón (2015) menciona que las exportaciones son un grupo de productos y servicios producidos en la nación y enviados al exterior para su consumo o uso. No importa cómo se ven los bienes o servicios o cómo se envían. Se puede enviar por correo electrónico o postal. Si se elabora en una nación y es vendido a alguien en el exterior, es una exportación.

El MINCETUR (2011) indica que la exportación es un régimen aduanero que admite que las mercaderías nacionales o nacionalizadas surjan de la frontera aduanera

para su utilización final o gasto en el extranjero. La exportación también se define como el traslado físico de mercancías del territorio de un país al territorio aduanero de otro país, lo cual es una forma típica de exportación final.

Finalmente, la SUNAT (2004) da definición a la exportación como un régimen aduanero que se aplica a las mercaderías de libre comercio que son sacadas de la frontera aduanera para su utilización final o consumo en el extranjero sin tributar en el mercado interno.

2.2.2.1. Formas de Exportación

De acuerdo al MINAGRI (2015), existen 02 formas de exportación: la indirecta y la directa. A continuación, se desarrolla cada una de ellas:

a) Exportación Indirecta

Para realizar esta labor, alguien recopila estudios de mercado y realiza tareas de gestión de exportaciones para los mercados extranjeros a los que se venden. También venden a clientes locales y luego exportan sus productos. Esto es como transferir a cualquier otro consumidor de la nación. Los proveedores deben identificar con exactitud las entidades que pueden estar involucradas en sus productos y trabajar en estrecha colaboración con ellas para construir relaciones comerciales sólidas. Esto se debe a que el éxito comercial de un proveedor depende de la capacidad de entender las necesidades de las empresas exportadoras. También ayuda a los proveedores a

integrar a la perfección los procesos de producción y fortalece las relaciones comerciales existentes.

Para que las empresas puedan encontrar posibles clientes de exportación, es crucial que los fabricantes comprendan las tendencias predominantes en el mercado en el que se venden sus productos. Esto les permite crear estrategias de marketing adecuadas y desarrollar estrategias comerciales adecuadas. También tiene sentido buscar socios exportadores potenciales a través de un intermediario. Las pequeñas empresas eligen exportar a través de intermediarios si no creen que pueden exportar directamente. O pueden exportar ya y elegir intermediarios para explorar nuevos mercados.

Las pequeñas empresas pueden utilizar métodos de exportación indirectos para acceder fácilmente a los mercados internacionales. Esto se debe a que estos métodos eluden las complicaciones técnicas de la exportación directa. Una desventaja de este método es que es necesario encontrar un intermediario adecuado. Debido a esto, la elección de un intermediario tendrá un impacto directo en el fabricante o la empresa que representan, ya que dependen por completo del potencial de ventas de ese intermediario. La creación de un consorcio comercial o grupo de exportación es una idea que debe considerarse como alternativa. La combinación de varias chicas y medianas entidades crea un efecto similar al que crearía un comercio conjunto.

Estas organizaciones son especialmente útiles para las PYME, cuyas opciones individuales de comercio internacional suelen ser limitadas. En estos grupos de comercialización, diferentes empresas manufactureras unen fuerzas y recursos para ingresar de manera conjunta al mercado internacional. Estos subconjuntos de marketing también son muy ventajosos para solucionar dificultades de productividad y control de calidad. Un equipo de marketing es además una herramienta perfecta para “multiplicar” las habilidades particulares de las entidades que lo componen. Dando un ejemplo, las entidades del grupo pueden constituir publicidad y promociones en mercados específicos que la mayoría de las empresas no pueden hacer individualmente.

De esta forma, algunos competidores locales pueden convertirse al mismo tiempo en socios de exportación exitosos, lo que suele ser el caso en el comercio internacional. Por lo tanto, los empresarios deben cooperar y promover activamente la creación de entidades donde sus integrantes tengan una supervisión más directa en relación a las actividades que los intermediarios (MINAGRI, 2015).

b) Exportación Directa

Este es el modelo más ambicioso, y el exportador tiene que administrar todo el procedimiento exportativo, desde el estudio y registro de mercados hasta la recogida de productos para la venta. La exportación directa presenta las siguientes ventajas: control mayor sobre todo el procedimiento de exportación, ventajas mayores latentemente, vínculos directos con mercaderías y usuarios.

Esta clase de exportación es la manera más inmediata de incrementar los beneficios y obtener un desarrollo estable en los negocios a mediano y largo tiempo. Cuando una organización quiere empezar a exportar directamente, necesita considerar los medios distributivos más adecuados. Dichos medios contienen:

- Agentes: Los agentes son "aceptadores de billetes". Envía muestras, proporciona expedientes, reenvía órdenes de compra, pero no compra el producto en sí. Generalmente, un agente trabaja "a comisión", no se hace cargo del producto, no tiene ninguna responsabilidad ante el comprador y representa diversas líneas de bienes complementarios que no compiten entre sí. Se labora con un contrato por tiempo determinado, prorrogable en función del resultado, donde se debe precisar el alcance, circunstancias de venta, tipo de compensación, causas y procedimientos de resolución, etc. Los agentes pueden operar con o sin exclusividad. Siempre es práctico especificar en el contrato con el agente si existe o no autoridad normativa para representar el negocio.

- Distribuidores: Un distribuidor es un mercader del exterior que adquiere bienes a un exportador nacional y los trasfiere en los mercados donde opera. Por lo general, los distribuidores tienen suficiente inventario y se encargan del servicio de preventa y posventa, lo que desalienta a los fabricantes de tales faenas. Los distribuidores que rara vez llegan al consumidor final y habitualmente atienden al mercado minorista tienden a utilizar otros bienes y/o marcas complementarias que no son competitivas unas con otras para cumplir con su oferta. Las circunstancias de pago y la clase de vínculo entre el

exportador y el distribuidor del exterior se rigen por el tratado entre ambas partes.

- Minoristas: El contacto directo con los gerentes de adquisiciones de las grandes entidades comerciales como Walmart genera excelentes oportunidades para el comercio. El mayor éxito comercial de estas cadenas conduce a una mayor comunicación entre los exportadores y sus compradores. Los nuevos sistemas informáticos pueden ayudar a facilitar la divulgación pública y reducir los costos de viaje. Esto puede ayudar a disminuir las comisiones y los gastos relacionados con los intermediarios. Es importante tener en cuenta que el contacto personal sigue siendo el método más eficaz para vender al público.

- Venta directa a consumidores finales: Las grandes empresas suelen utilizar este enfoque para vender sus productos fuera de su país de origen. Esto requiere mucho esfuerzo por parte del departamento de marketing de la empresa y la necesidad de organizar el transporte y la importación. Una vez que esto se complete, las empresas también deben proporcionar servicios de posventa, como ofrecer reembolsos o reemplazos (MINAGRI, 2015).

2.2.2.2. Modalidades de Exportación

Según lo señalado por MINAGRI (2015), la Ley General de Aduanas sostiene que existen las las siguientes modalidades exportativas:

a) **Exportación Temporal**

Esto ocurre cuando las mercancías se envían al mercado internacional en condiciones aduaneras, pensando que las mercancías permanecerán por un determinado período y destino para luego regresar al mercado nacionalizado. Por ejemplo, enviar maquinaria extra pesada al extranjero para su mantenimiento si el país de origen no está equipado para realizar dichas tareas.

b) **Exportación Definitiva**

Esto ocurre cuando los bienes son enviados a un mercado extranjero con el único designio de ser consumidos en el exterior, por lo que son retirados definitivamente del país de origen sin intención de regresar a menos que el exportador incumpla los términos del contrato. Allí, el comprador devuelve ventas y envíos.

c) **Exportación sin valor comercial**

Se trata de transacciones pequeñas, que incluyen equipaje, menaje, donaciones, así como regalos, muestras, correo extranjero y otros bienes con un valor FOB de hasta \$2.000.

2.2.2.3. Documentos requeridos para Exportación

Según MINCETUR (2011), los documentos mínimos como requisito para exportar son:

- B/L
- Certificado de origen
- Certificado sanitario, fitosanitario o zoosanitario. (según el producto a exportar).
- Packing list
- Factura comercial

Dependiendo de lo que decidas exportar y del mercado de destino, el importador presentará un documento específico para el ingreso a tu país.

2.2.2.4. INCOTERMS 2020

Según Logisber (2019), los Incoterms 2020, también conocidos como "Términos comerciales internacionales", es un conjunto de definiciones y estándares comúnmente aceptados que se utilizan para regular las actividades comerciales globales.

La Cámara de Comercio Internacional (ICC) es una organización que publica Incoterms actualizados cada 10 años. La última edición fue en 2010, por lo que la ICC ha emitido una nueva edición de Incoterms 2020. Esta edición incluye actualizaciones del estándar generalmente aceptado que define los compromisos de compradores y vendedores en la comercialización exterior. Los Incoterms 2020 proporcionan reglas comunes de operación para los próximos 10 años. En la siguiente tabla, se resumen los Incoterms vigentes a la fecha:

Tabla 1

INCOTERMS 2020

Nombre del INCOTERM	Descripción
EXW – -Ex works	Las ofertas EXW son válidas solo para el origen, y el vendedor se compromete a entregar la mercancía al comprador en el lugar especificado en la fecha acordada o dentro del tiempo especificado. Todos los demás gastos corren a cargo del comprador (Compromiso Máximo del Comprador).
FCA – -Free Carrier o libre transportista	O conocido como puerto interior. Válido solo en los lugares de embarque internos designados. El vendedor es responsable de cargar la mercancía en el transporte, el comprador de este es responsable de todos los cargos posteriores.
CPT – -Carriage Paid o transporte pagado hasta	Al entregar el producto al primer transportista, el riesgo y la responsabilidad de completar la transacción pasa al comprador. Por lo tanto, los compradores deben cubrir todos los gastos de envío.
CIP – -Carriage and insurance paid toll o transporte y seguro pagado hasta	Cuando las mercancías se entregan al primer transportista, finaliza el riesgo y la responsabilidad por cualquier defecto en las mercancías. Los compradores deben pagar todos los gastos de transporte hasta el destino que elijan. Se anima al comprador a comprar un seguro adicional para cubrirlos. Esto se debe a que el vendedor solo está obligado a pagar una cantidad mínima de seguro.
DPU – -Delivered at Place Unloaded o entregado en el lugar descargado	Se puede utilizar para cualquier transporte: marítimo, terrestre, aéreo u otro. La traducción de la DPU al español asegura la entrega y descarga de la mercancía en el lugar convenido. Esto significa que el exportador es responsable de casi toda la logística, costos y riesgos hasta el país de destino.
DAP – -Delivered at place o entregado en un punto convenido	Esto significa que las obligaciones del vendedor terminan cuando la mercancía se entrega y se pone a disposición del comprador en el destino convenido y se permite su exportación en lugar de su importación. El comprador y el vendedor deben acordar quién será el responsable de la lectura.
DDP – -Delivery duty paid o derechos pagados a la entrega	Después de pagar los derechos de aduana de la mercancía importada, el vendedor la entrega al comprador. El comprador es entonces responsable de recibir la mercancía en el lugar designado.
FAS – -Free alongside ship o libre al costado del buque en un puerto de exportación	El exportador indica el precio de las mercancías, incluido el costo del transporte de las mercancías por barco hasta el puerto. El vendedor corre con los gastos de descarga y atraque; el flete, el flete marítimo y el seguro corren a cargo del comprador.
FOB – -Free on board o libre a bordo	Se aplica únicamente a las mercancías a bordo. La oferta del vendedor tiene en cuenta todos los costos, incluida la entrega de los bienes al buque oceánico especificado por el comprador.

CFR – -Cost and freight o Costo y flete a un Puerto de importación convenido	El precio de los bienes indicados por el vendedor incluye transporte al puerto de embarque. Los costos del seguro y la elección de la compañía de seguros son responsabilidad del comprador.
CIF – -Cost, insurance and freight o Costo, seguro y flete a un Puerto de importación en el extranjero	El precio indicado por el vendedor incluye seguro, todos los gastos de transporte y varios hasta el lugar de desembarque. CPT o CIP sí utiliza un modo de transporte distinto al agua.

Nota. DSV (2019)

2.2.2.5. Criterios de calidad a considerar para la exportación de aceituna

De acuerdo a lo señalado por el Sistema Integrado de la Información de Comercio Exterior – SIICEX (2020), las partidas arancelarias de exportación correspondientes a la aceituna y sus derivados, son las siguientes:

2005700000: ACEITUNAS PREPARADAS O CONSERVADAS, SIN CONGELAR

0711200000: ACEITUNAS CONSERVADAS PROVISIONALMENTE, TODAVIA IMPROPIAS EL CONSUMO INMEDIATO

2001901000: ACEITUNAS PREPARADOS O CONSERVADOS EN VINAGRE O ACIDO ACETICO

0709920000: ACEITUNAS

1510000000: DEMAS ACEITES Y SUS FRACCIONES OBTENIDOS EXCLUSIV. DE ACEITUNA, INCL. REFINADO

La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación – FAO (2013) señala que las aceitunas de mesa deben tener un sabor, aroma, color y textura específicos del producto. Las aceitunas de mesa también necesitan ser calibradas. El calibre debe determinarse con base en el número de frutos por kilogramo o hectogramo. Deben ser aceitunas enteras, sin hueso o rellenas. Por otro lado, el FAO (2013) menciona que las aceitunas de mesa en presentación: entera, deshuesada y rellena deben cumplir con los requisitos mínimos de calidad determinados en el cuadro siguiente:

Tabla 2

Requisitos de calidad de la aceituna entera, deshuesada y rellena

Preparaciones comerciales	Categoría extra			Categoría I			Categoría II		
	Aceitunas verdes	Aceitunas ennegrecidas por oxidación	Aceitunas de color cambiante y negras	Aceitunas verdes	Aceitunas ennegrecidas por oxidación	Aceitunas de color cambiante y negras	Aceitunas verdes	Aceitunas ennegrecidas por oxidación	Aceitunas de color cambiante y negras
	a-1 y a-4	d-1	Preparaciones comerciales remanentes	a-1 y a-4	d-1	Preparaciones comerciales restantes	a-1 y a-4	d-1	Preparaciones comerciales restantes
Aceitunas, deshuesadas o rellenas:									
<u>Tolerancias máximas en% de frutos:</u>									
Huesos y/o fragmentos de hueso	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Frutos rotos	3	3	3	5	5	5	7	7	7
Defectos del relleno									
- aceitunas envasadas y ordenadas	1	1	1	2	2	2	5	5	5
- aceitunas envasadas a granel	3	3	3	5	5	5	7	7	7
Aceitunas enteras, deshuesadas o rellenas									
<u>Tolerancias máximas en% de frutos:</u>									
Frutos manchados:	4 ²	4	6	6	6	8	10	6	12
Frutos mutilados	2	2	3	4	4	6	8	8	10
Frutos arrugados	2	2	4	3	3	6	6	6	10
Textura anormal	4	4	6	6	6	8	10	10	12
Coloración anormal	4	4	6	6	6	8	10	10	12
Pedúnculos	3	3	3	5	5	5	6	6	6
Acumulación máxima de tolerancias para estos defectos.	12	12	12	17	17	17	22	22	22
<u>Tolerancias máximas en unidades por kilo o fracción</u>									
Materias extrañas inocuas	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Nota. FAO (2013)

2.2.2.6. Exportación de aceitunas desde la Región Tacna

Tacna, la zona productora de aceitunas más grande del Perú, es el centro de la mayor parte de la producción de aceitunas, representando más del 50% de la producción del país. De las 80.010 toneladas de aceitunas producidas en el país en 2017, Tacna produjo 69.254 toneladas. Simboliza el 87% de la producción del país, seguida de Ica con el 7,56%, Arequipa con el 3,34% y otros departamentos con el 2,1%, como Lima, Moquegua y La Libertad. En el año 2017, los plantíos

de olivos de Tacna se expandieron a 22,906 hectáreas, lo que simboliza más del 50% de la zona plantada en la región tacneña (Agritacna, 2019).

La región de Tacna cosecha aceitunas para dispendio local y exportación. El centro de producción de aceituna Tacna produjo 69.254 toneladas en 2016, principalmente por el aumento de la producción en la región de Yarada los Palos. Productores regionales de olivos de la región Tacna: 90% en la Yarada los Palos, 6% en Inclán, 3% en Tacna, 1% en Sama, y Gregorio Albarracín Lanchipa e Ite.

Tabla 3

Evolución de la Producción de Aceituna Nacional vs Tacna

Años	Producción		Participación (%)
	Nacional	Tacna	
2001	32,442	17,244	53
2002	32,488	17,459	54
2003	38,039	23,462	62
2004	42,471	26,728	63
2005	54,622	33,365	61
2006	52,298	35,526	68
2007	52,444	35,404	68
2008	114,363	73,602	64
2009	7,170	4,619	64
2010	75,035	44,670	60
2011	73,092	54,748	75
2012	92,527	61,959	67
2013	57,768	47,313	82
2014	151,927	115,351	76
2015	38,427	29,463	77
2016	56,200	27,807	49
2017	80,010	69,254	87

Nota. Agritacna (2019)

Cabe señalar que los criterios de calidad exigidos para la exportación de la aceituna, se encuentran condicionados por el mercado de destino, puesto que cada país establece sus propios requisitos normativos. Entre ellos se pueden mencionar: certificados sanitarios, envase y embalaje, etiquetado, entre otros.

2.3. Definición de conceptos básicos

- a) **B/L:** Es un expediente marítimo utilizado como parte de un contrato para el transporte de mercancías por buques ordinarios (García A. , 2009).
- b) **Certificado sanitario:** Es un expediente oficial del gobierno que reconoce las condiciones higiénicas de los bienes descritos en él (Portal Comercio Exterior, 2018).
- c) **Exportación:** Régimen de aduana que admite a una nación o productos de posesión del estado su salida de la frontera aduanera para su consumo final en el exterior (MINCETUR, 2011).
- d) **Gestión de la calidad:** Representa un grupo de diligencias e instrumentos encaminados a evitar errores posibles o desvíos en el sistema productivo y en los bienes/servicios resultantes (ISO 9001:2015, 2018).

- e) **Importador:** Principal actividad de empresas que compran diversos tipos de producción en el extranjero y la reventa en el mercado local a distribuidores, minoristas o clientes en la última etapa (Global Negotiator, 2018).

2.4.Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La gestión de la calidad se relaciona significativamente y en alto grado con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

La mejora continua de la calidad del producto y servicio se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

El control de riesgo se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

La productividad y eficacia se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

La atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

El mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

La reducción de costos y el logro de la competitividad se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

2.5. Sistema de variables

2.5.1. Identificación de las variables

Variable independiente: Gestión de la calidad

Variable dependiente: Exportaciones

2.5.2. Operacionalización

La operacionalización de variables propuesta es:

- Para el caso de la medición de la gestión de la calidad se realizará un cuestionario en base al modelo ISO 9001:2015 (2018) y desde entonces ha tenido una gran influencia en el desarrollo del control y la gestión de la calidad a nivel latinoamericano.

- Para el caso de las exportaciones se hará revisión de la data exportable según reporte emitido por Aduanas entre el periodo 2015 a 2019, siendo la información reportada el Valor FOB, Peso Neto y destino de exportaciones.

Tabla 4

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
Variable independiente: Gestión de la calidad	Mejora continua de productos y servicio	Mejoras en el desarrollo de productos	Ordinal
		Medios para el desarrollo de productos	
		Cumplimiento del procedimiento de mejora continua	
		Cumplimiento de los indicadores de mejora continua	
		Compromiso con la mejora continua	
		Conocimiento de riesgos Planes de acción de los riesgos	
	Control de riesgo	Procedimientos del control de riesgo	Ordinal
		Cumplimiento de la meta de control de riesgo	
	Productividad y eficacia	Capacitación en control de riesgo	Ordinal
		Procedimiento de productividad y eficacia	
		Cumplimiento de metas de productividad y eficacia	
		Cultura de productividad y eficacia	
Medios para lograr la productividad y eficacia			
Compromiso con los indicadores de productividad y eficacia			
Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Cumplimiento de la atención de necesidades y expectativas	Ordinal	
	Cumplimiento de metas de atención		
	Motivación de la cultura de atención		
	Capacitación en atención Actitud de los colaboradores para la atención		

	Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	Cumplimiento de procedimientos Motivación para el aseguramiento Actitud frente al aseguramiento de objetivos Compromiso con los indicadores	Ordinal
	Reducción de costos y el logro de la competitividad	Medios para el aseguramiento Cumplimiento del procedimiento Reducción de costos y logro de competitividad Motivación de la cultura de reducción de costos Medios para la reducción de costos Compromiso con los indicadores	Ordinal
Variable dependiente:	Valor FOB	Valor en dólares	Índice
Exportaciones	Peso Neto	Toneladas	Índice
	Destino de exportación	Número de destinos	Índice

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, ya que el análisis radicó sobre las formulaciones previas, generando aportes al conocimiento en función de las teorías previas.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental y longitudinal

Fue no experimental dado que como investigadora no se realizó inferencia o modificación sobre las empresas a evaluar, y mucho menos se manipulará la data correspondiente a la estadística de exportaciones, respetando en todo momento el escenario sobre el que estos se desenvuelven (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Se consideró una medición longitudinal calculando para ello un valor de evolución de exportaciones manifestado un porcentaje que considere los periodos 2015 a 2019.

3.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional, con una correlación alta de interdependencia, estableciendo para ello una relación directa y positiva, debido a que se propone determinar la relación existente entre la gestión de la calidad y las exportaciones de las empresas que comercializan aceituna preparada o conservada.

3.4. Población y muestra

Entre 2015 a 2019 se tuvo un registro de 107 exportadores, entre personas naturales y jurídicas, las cuales componen la población de exportadores de aceituna preparada o conservada bajo el código arancelario: 2005700000 (SUNAT, 2020).

Considerando ello, la muestra se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: Muestra

N: Población de 107 exportadores

Z: 1.96 (95% de confianza)

p: Probabilidad de éxito de 0.5

q: Probabilidad de fracaso de 0.5

d: Error de 0.05 (95% de confianza)

Reemplazando los valores se tiene:

$$n = \frac{102.7628}{1.2254}$$

$$n = 83.86$$

$$n = 83.86$$

El valor muestral fue de 84 exportadores.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleará dos técnicas:

- La encuesta, y su instrumento el cuestionario; para medir la gestión de la calidad, y que será dirigida a los empresarios que participen del estudio. En este caso el instrumento es el cuestionario, el cual será tomado, del estudio desarrollado por (Natividad, 2017).
- La observación, para evaluar la data correspondiente a las exportaciones de aceituna entre el periodo 2015 a 2019, siendo el instrumento la ficha de registro.

3.6. Técnicas de procesamiento de datos

Para el procesamiento de la data recolectada desde el cuestionario y la ficha de registro, se hará uso del software IBM SPSS Windows XXIV, con el cual se podrá realizar en instancia inicial la tabulación de los mismos, para continuar con la preparación de las figuras y tablas, las cuales serán de utilidad para interpretar el diagnóstico situacional en referencia a la gestión de la calidad y exportaciones de los empresarios.

Con el software también se ejecutará la prueba estadística, siendo en este caso la correlación de Pearson, cuyo coeficiente determina, según el Valor-P la existencia de relación con significancia y según el coeficiente correlativo, el grado de relación entre ambas variables.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Gestión de la calidad

4.1.1.1. Análisis general de la variable

La variable Gestión de la calidad fue evaluada a partir de seis Dimensiones: Mejora continua de productos y servicio, control de riesgo, productividad y eficacia, atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas, mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos, y reducción de costos y el logro de la competitividad.

Los resultados de la investigación han permitido demostrar que la gestión de la calidad es uno de los pilares de las empresas exportadoras, las mismas que cumplen con ciertas condiciones que aseguran la adecuada comercialización de la aceituna.

Este hallazgo se justifica en función del 46.43% de calificaciones en alto grado y 41.67% en muy alto grado.

Por otro lado, en cuanto a las Dimensiones, la dimensión *Mejora continua de productos y servicio*, fue calificada de forma positiva, con un 35.71% de calificaciones en alto grado y 52.38% en muy alto grado.

Así también, la dimensión *Control de riesgo*, fue calificada de forma positiva, con un 40.48% de calificaciones en alto grado y 47.62% en muy alto grado.

En tanto, la dimensión *Productividad y eficacia*, fue calificada de forma positiva, con un 46.43% de calificaciones en alto grado y 47.62% en muy alto grado.

Además, la dimensión *Atención de necesidades y expectativas de las partes*, fue calificada de forma positiva, con un 40.48% de calificaciones en alto grado y 35.71% en muy alto grado.

De igual forma, la dimensión *Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos*, fue calificada de forma positiva, con un 53.57% de calificaciones en alto grado y 40.48% en muy alto grado.

Por último, la dimensión *Reducción de costos y el logro de la competitividad*, fue calificada de forma positiva, con un 40.48% de calificaciones en alto grado y 53.57% en muy alto grado.

A continuación, se presenta la tabla de los resultados expuestos:

Tabla 5

Análisis general de la variable Gestión de la calidad

	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Dimensión: Mejora continua de productos y servicio	0.00%	0.00%	11.90%	35.71%	52.38%
Dimensión: Control de riesgo	0.00%	0.00%	11.90%	40.48%	47.62%
Dimensión: Productividad y eficacia	0.00%	0.00%	5.95%	46.43%	47.62%
Dimensión: Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas	0.00%	0.00%	23.81%	40.48%	35.71%
Dimensión: Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	0.00%	0.00%	5.95%	53.57%	40.48%

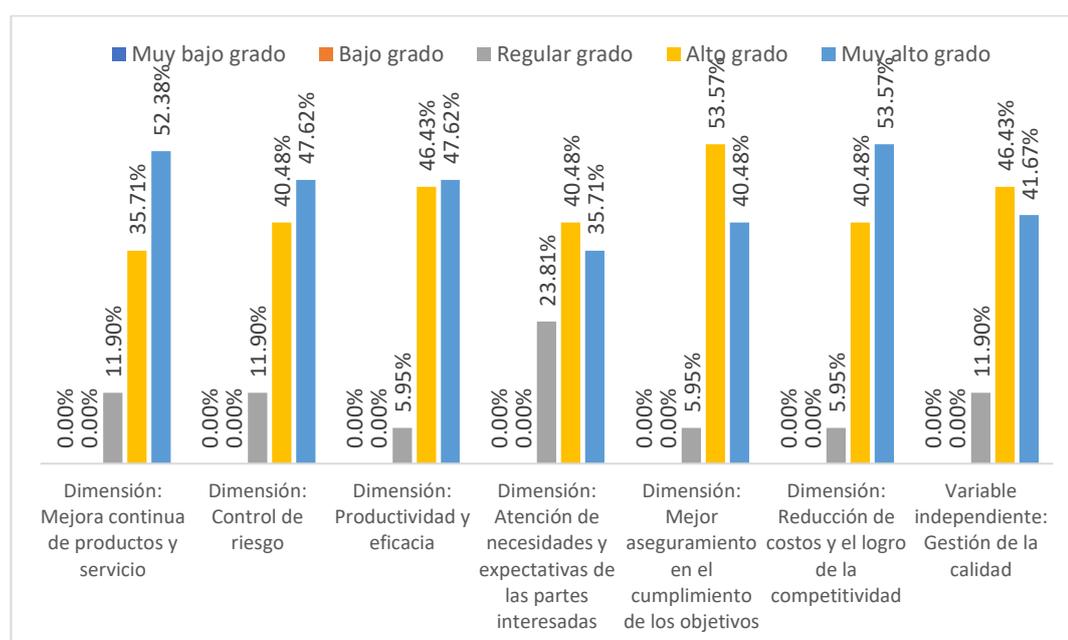
Dimensión: Reducción de costos y el logro de la competitividad	0.00%	0.00%	5.95%	40.48%	53.57%
Variable independiente: Gestión de la calidad	0.00%	0.00%	11.90%	46.43%	41.67%

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada

De forma similar, la siguiente figura presenta los resultados:

Figura 5

Análisis general de la variable Gestión de la calidad



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada

4.1.1.2. *Análisis por Dimensiones*

4.1.1.2.1. *Dimensión: Mejora continua de productos y servicio*

La dimensión *Mejora continua de productos y servicio*, fue calificada de forma positiva, y lo cual se debe al 35.71% de calificaciones en alto grado y 52.38% en muy alto grado.

Estos resultados permiten explicar que los exportadores consideran que en sus empresas se realizan mejoras continuas de la calidad de producto y servicios, lo que se justifica en el 41.67% de calificaciones en alto grado y 28.57% en muy alto grado.

Por otro lado, se tiene que los exportadores consideran que en sus empresas existen los medios necesarios para el desarrollo de la calidad de productos y servicios, lo que se justifica en el 52.38% de calificaciones en alto grado y 29.76% en muy alto grado. Así mismo, los exportadores consideran que en sus empresas se cumple el procedimiento de mejora continua de la calidad del producto y servicios, lo que se justifica en el 35.71% de calificaciones en alto grado y 52.38% en muy alto grado.

En tanto, también se tiene que los exportadores consideran que cumplen los indicadores de mejora continua de la calidad del producto y servicios, lo que se justifica en el 52.38% de calificaciones en alto grado y 41.67% en muy alto grado. Por último, se registra que los exportadores consideran que en sus empresas los colaboradores están comprometidos con la mejora continua de la calidad del producto y servicios, lo que se justifica en el 34.52% de calificaciones en alto grado y 47.62% en muy alto grado. A continuación, se presenta la tabla de los resultados expuestos:

Tabla 6

Análisis general de la dimensión Mejora continua de productos y servicio

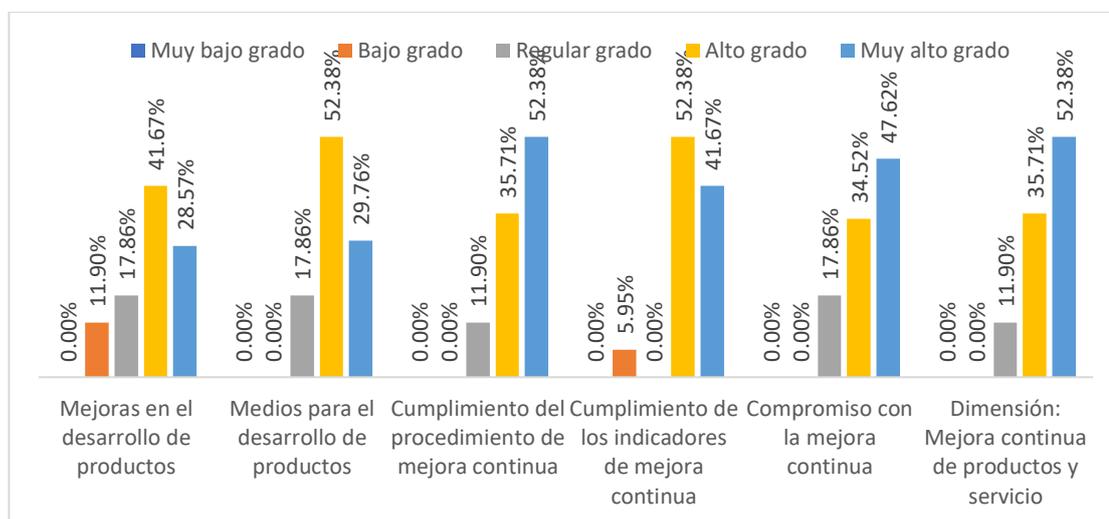
	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Mejoras en el desarrollo de productos	0.00%	11.90%	17.86%	41.67%	28.57%
Medios para el desarrollo de productos	0.00%	0.00%	17.86%	52.38%	29.76%
Cumplimiento del procedimiento de mejora continua	0.00%	0.00%	11.90%	35.71%	52.38%
Cumplimiento de los indicadores de mejora continua	0.00%	5.95%	0.00%	52.38%	41.67%
Compromiso con la mejora continua	0.00%	0.00%	17.86%	34.52%	47.62%
Dimensión: Mejora continua de productos y servicio	0.00%	0.00%	11.90%	35.71%	52.38%

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada

De forma similar, la siguiente figura presenta los resultados:

Figura 6

Análisis general de la dimensión Mejora continua de productos y servicio



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada

4.1.1.2.2. *Dimensión: Control de riesgo*

La dimensión *Control de riesgo*, fue calificada de forma positiva, y lo cual se debe al 40.48% de calificaciones en alto grado y 47.62% en muy alto grado.

Estos resultados permiten explicar que los exportadores consideran que los colaboradores conocen los riesgos que compromete la continuidad del negocio, lo que se justifica en el 40.48% de calificaciones en alto grado y 41.67% en muy alto grado.

Por otro lado, se tiene que los exportadores consideran que los colaboradores conocen los planes de acción de los riesgos identificados, lo que se justifica en el 52.38% de calificaciones en alto grado y 35.71% en muy alto grado.

Así mismo, los exportadores consideran que se cumplen los procedimientos del control de riesgo, lo que se justifica en el 46.43% de calificaciones en alto grado y 35.71% en muy alto grado.

En tanto, también se tiene que los exportadores consideran que los indicadores formulados cumplen la meta del control de riesgo, lo que se justifica en el 40.48% de calificaciones en alto grado y 41.67% en muy alto grado.

Por último, se registra que los exportadores consideran que los colaboradores tienen capacitación en el control de riesgo, lo que se justifica en el 34.52% de calificaciones en alto grado y 47.62% en muy alto grado.

A continuación, se presenta la tabla de los resultados expuestos:

Tabla 7

Análisis general de la dimensión Control de riesgo

	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
--	----------------	------------	---------------	------------	----------------

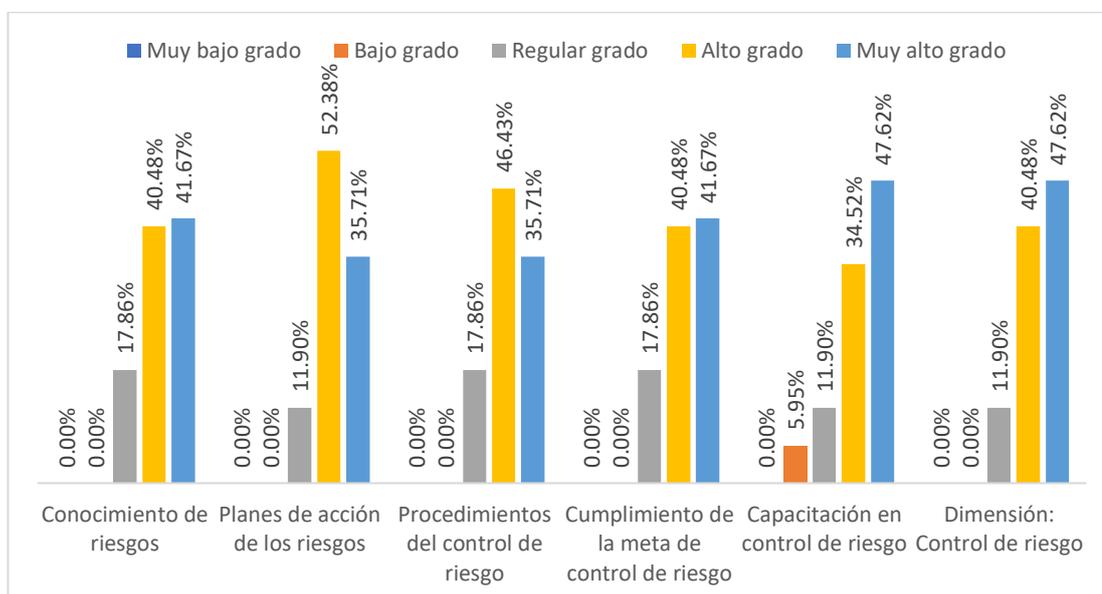
Conocimiento de riesgos	0.00%	0.00%	17.86%	40.48%	41.67%
Planes de acción de los riesgos	0.00%	0.00%	11.90%	52.38%	35.71%
Procedimientos del control de riesgo	0.00%	0.00%	17.86%	46.43%	35.71%
Cumplimiento de la meta de control de riesgo	0.00%	0.00%	17.86%	40.48%	41.67%
Capacitación en control de riesgo	0.00%	5.95%	11.90%	34.52%	47.62%
Dimensión: Control de riesgo	0.00%	0.00%	11.90%	40.48%	47.62%

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada

De forma similar, la siguiente figura presenta los resultados:

Figura 7

Análisis general de la dimensión Control de riesgo



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada

4.1.1.2.3. Dimensión: Productividad y eficacia

La dimensión *Productividad y eficacia*, fue calificada de forma positiva, y lo cual se debe al 46.43% de calificaciones en alto grado y 47.62% en muy alto grado.

Estos resultados permiten explicar que los exportadores consideran que los colaboradores cumplen el procedimiento de productividad y eficacia, lo que se justifica en el 47.62% de calificaciones en alto grado y 29.76% en muy alto grado.

Por otro lado, se tiene que los exportadores consideran que se cumple la meta de la productividad y eficacia, lo que se justifica en el 52.38% de calificaciones en alto grado y 35.71% en muy alto grado.

Así mismo, los exportadores consideran que los directivos de la organización motivan a una cultura de productividad y eficacia, lo que se justifica en el 65.48% de calificaciones en alto grado y 23.81% en muy alto grado.

En tanto, también se tiene que los exportadores consideran que existen los medios necesarios para el logro de productividad y eficacia, lo que se justifica en el 40.48% de calificaciones en alto grado y 47.62% en muy alto grado.

Por último, se registra que los exportadores consideran que los colaboradores están comprometidos con los indicadores de la productividad y eficacia, lo que se justifica en el 64.29% de calificaciones en alto grado y 23.81% en muy alto grado.

A continuación, se presenta la tabla de los resultados expuestos:

Tabla 8

Análisis general de la dimensión Productividad y eficacia

	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
--	----------------	------------	---------------	------------	----------------

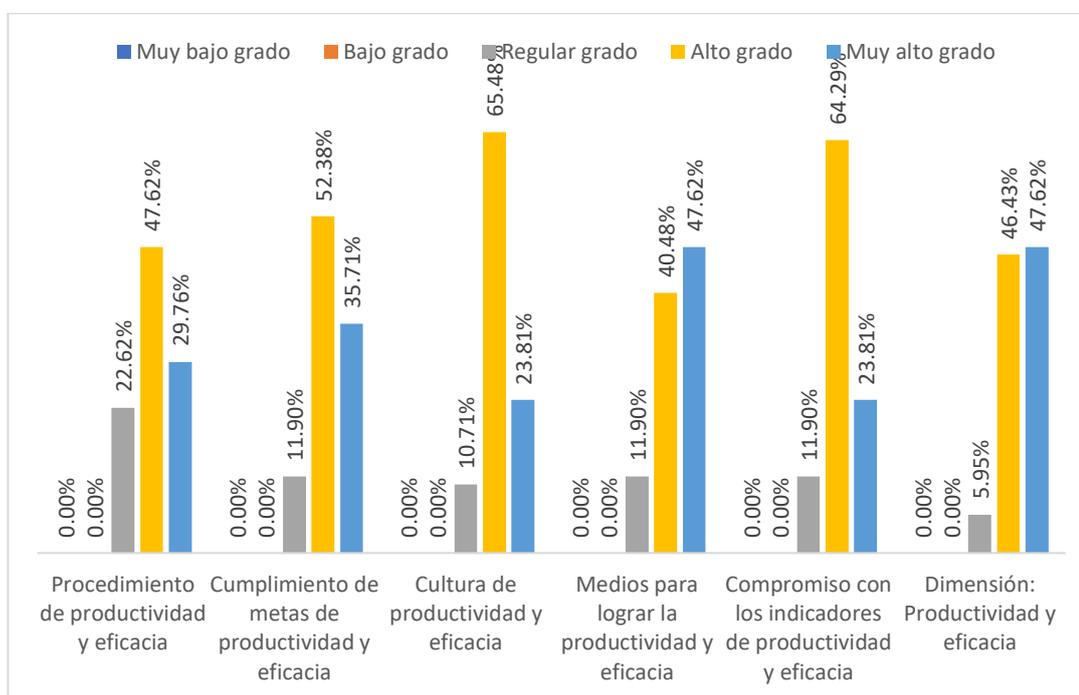
Procedimiento de productividad y eficacia	0.00%	0.00%	22.62%	47.62%	29.76%
Cumplimiento de metas de productividad y eficacia	0.00%	0.00%	11.90%	52.38%	35.71%
Cultura de productividad y eficacia	0.00%	0.00%	10.71%	65.48%	23.81%
Medios para lograr la productividad y eficacia	0.00%	0.00%	11.90%	40.48%	47.62%
Compromiso con los indicadores de productividad y eficacia	0.00%	0.00%	11.90%	64.29%	23.81%
Dimensión: Productividad y eficacia	0.00%	0.00%	5.95%	46.43%	47.62%

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada

De forma similar, la siguiente figura presenta los resultados:

Figura 8

Análisis general de la dimensión Productividad y eficacia



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada

4.1.1.2.4. *Dimensión: Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas*

La dimensión *Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas*, fue calificada de forma positiva, y lo cual se debe al 40.48% de calificaciones en alto grado y 35.71% en muy alto grado.

Estos resultados permiten explicar que los exportadores consideran que los colaboradores cumplen el procedimiento de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas, lo que se justifica en el 46.43% de calificaciones en alto grado y 29.76% en muy alto grado. Por otro lado, se tiene que los exportadores consideran que se cumplen la meta de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas, lo que se justifica en el 47.62% de calificaciones en alto grado y 22.62% en muy alto grado.

Así mismo, los exportadores consideran que los directivos de la organización motivan a una cultura de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas, lo que se justifica en el 70.24% de calificaciones en alto grado y 17.86% en muy alto grado. En tanto, también se tiene que los exportadores consideran que existe capacitación en atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas, lo que se justifica en el 52.38% de calificaciones en alto grado y 35.71% en muy alto grado.

Por último, se registra que los exportadores consideran que actitud de los colaboradores frente a atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas, lo que se justifica en el 40.48% de calificaciones en alto grado y 41.67% en muy alto grado. A continuación, se presenta la tabla de los resultados expuestos:

Tabla 9

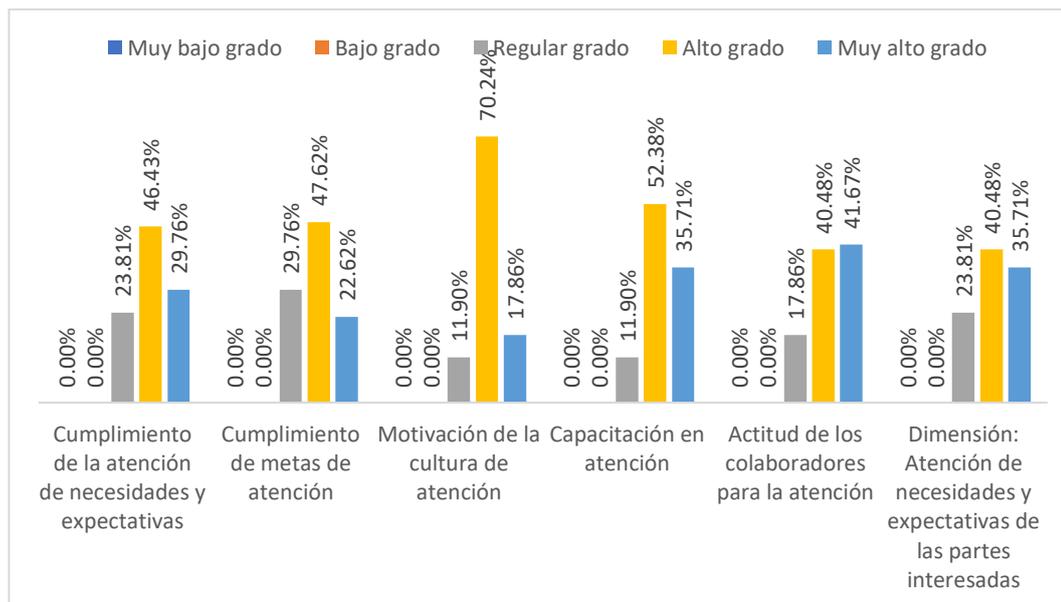
Análisis general de la dimensión Atención de necesidades y expectativas de las partes

	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Cumplimiento de la atención de necesidades y expectativas	0.00%	0.00%	23.81%	46.43%	29.76%
Cumplimiento de metas de atención	0.00%	0.00%	29.76%	47.62%	22.62%
Motivación de la cultura de atención	0.00%	0.00%	11.90%	70.24%	17.86%
Capacitación en atención	0.00%	0.00%	11.90%	52.38%	35.71%
Actitud de los colaboradores para la atención	0.00%	0.00%	17.86%	40.48%	41.67%
Dimensión: Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas	0.00%	0.00%	23.81%	40.48%	35.71%

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada

De forma similar, la siguiente figura presenta los resultados:

Figura 9

Análisis general de la dimensión Atención de necesidades y expectativas de las partes

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada

4.1.1.2.5. Dimensión: Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos

La dimensión *Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos*, fue calificada de forma positiva, y lo cual se debe al 53.57% de calificaciones en alto grado y 40.48% en muy alto grado.

Estos resultados permiten explicar que los exportadores consideran que los colaboradores cumplen con el procedimiento del aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos, lo que se justifica en el 41.67% de calificaciones en alto grado y 34.52% en muy alto grado. Por otro lado, se tiene que los exportadores consideran que existe motivación para el aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos, lo que se justifica en el 58.33% de calificaciones en alto grado y 35.71% en muy alto grado.

Así mismo, los exportadores consideran que la actitud de los colaboradores frente al aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos es adecuada, lo que se justifica en el 47.62% de calificaciones en alto grado y 40.48% en muy alto grado. En tanto, también se tiene que los exportadores consideran que los colaboradores están comprometidos con los indicadores del aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos, lo que se justifica en el 34.52% de calificaciones en alto grado y 47.62% en muy alto grado.

Por último, se registra que los exportadores consideran que existe los medios necesarios para el aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos, lo que se justifica en el 64.29% de calificaciones en alto grado y 23.81% en muy alto grado.

A continuación, se presenta la tabla de los resultados expuestos:

Tabla 10

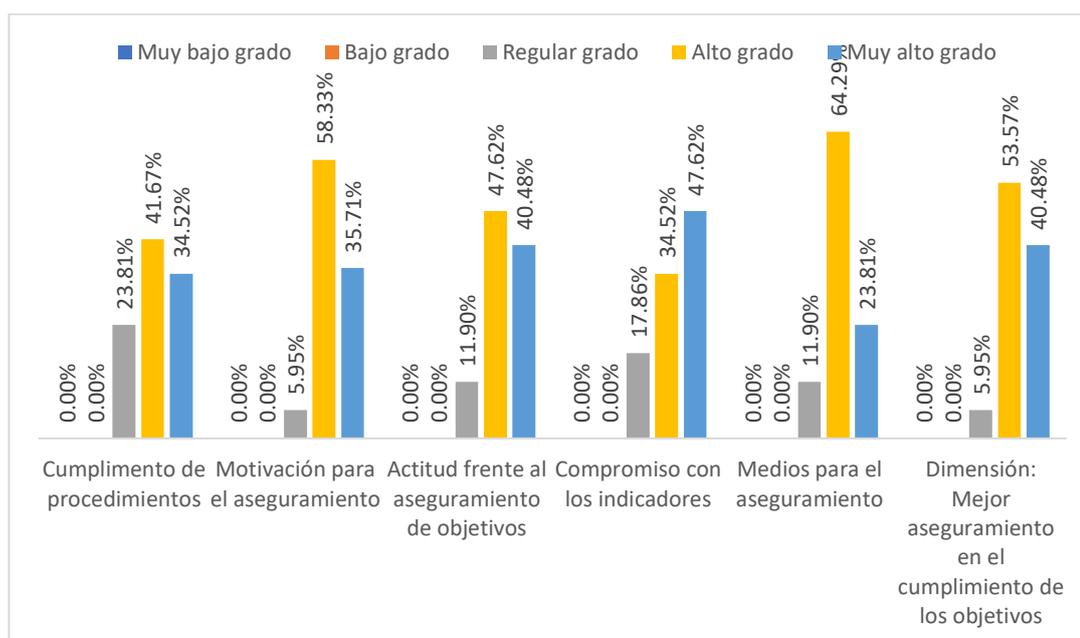
Análisis general de la dimensión Aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos

	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Cumplimento de procedimientos	0.00%	0.00%	23.81%	41.67%	34.52%
Motivación para el aseguramiento	0.00%	0.00%	5.95%	58.33%	35.71%
Actitud frente al aseguramiento de objetivos	0.00%	0.00%	11.90%	47.62%	40.48%
Compromiso con los indicadores	0.00%	0.00%	17.86%	34.52%	47.62%
Medios para el aseguramiento	0.00%	0.00%	11.90%	64.29%	23.81%
Dimensión: Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	0.00%	0.00%	5.95%	53.57%	40.48%

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada

De forma similar, la siguiente figura presenta los resultados:

Figura 10

Análisis general de la dimensión Aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada

4.1.1.2.6. Dimensión: Reducción de costos y el logro de la competitividad

La dimensión *Reducción de costos y el logro de la competitividad*, fue calificada de forma positiva, y lo cual se debe al 40.48% de calificaciones en alto grado y 53.57% en muy alto grado.

Estos resultados permiten explicar que los exportadores consideran que los colaboradores cumplen el procedimiento de la reducción de costos y el logro de la competitividad, lo que se justifica en el 46.43% de calificaciones en alto grado y 35.71% en muy alto grado. Por otro lado, se tiene que los exportadores consideran que se cumplen la meta de la reducción de costos y el logro de la competitividad, lo que se justifica en el 58.33% de calificaciones en alto grado y 23.81% en muy alto grado.

Así mismo, los exportadores consideran que los directivos de la organización motivan a una cultura de la reducción de costos y el logro de la competitividad, lo que se justifica en el 58.33% de calificaciones en alto grado y 35.71% en muy alto grado. En tanto, también se tiene que los exportadores consideran que existen los medios necesarios para la reducción de costos y el logro de la competitividad, lo que se justifica en el 46.43% de calificaciones en alto grado y 41.67% en muy alto grado.

Por último, se registra que los exportadores consideran que los colaboradores están comprometidos con los indicadores de la reducción de costos y el logro de la competitividad, lo que se justifica en el 52.38% de calificaciones en alto grado y 41.67% en muy alto grado.

A continuación, se presenta la tabla de los resultados expuestos:

Tabla 11

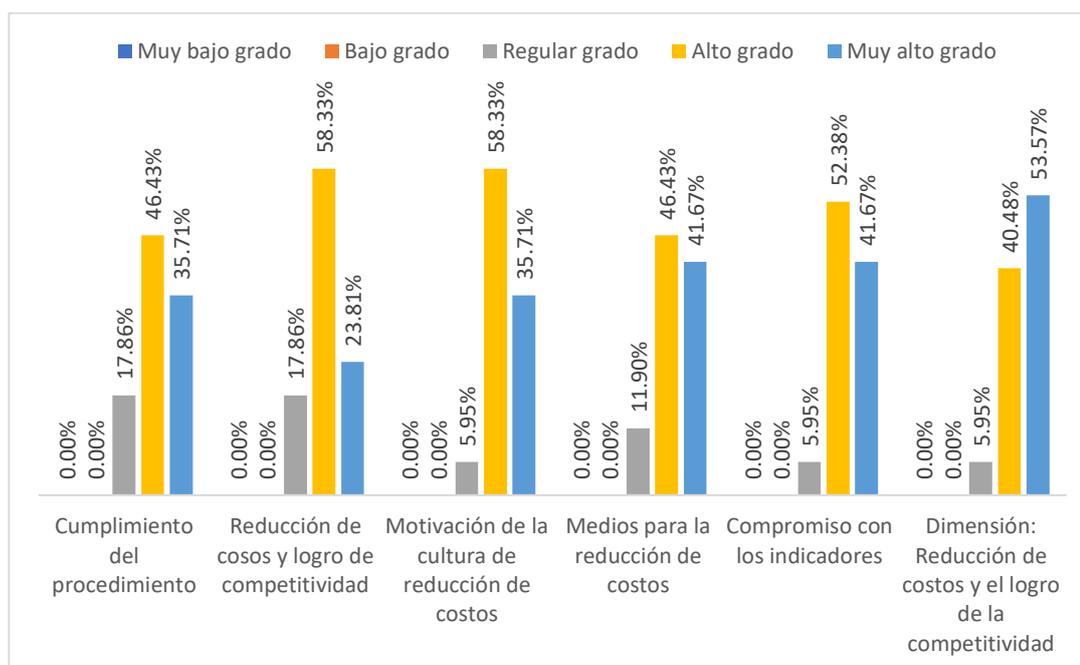
Análisis general de la dimensión Reducción de costos y el logro de la competitividad

	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Cumplimiento del procedimiento	0.00%	0.00%	17.86%	46.43%	35.71%
Reducción de cosos y logro de competitividad	0.00%	0.00%	17.86%	58.33%	23.81%
Motivación de la cultura de reducción de costos	0.00%	0.00%	5.95%	58.33%	35.71%
Medios para la reducción de costos	0.00%	0.00%	11.90%	46.43%	41.67%
Compromiso con los indicadores	0.00%	0.00%	5.95%	52.38%	41.67%
Dimensión: Reducción de costos y el logro de la competitividad	0.00%	0.00%	5.95%	40.48%	53.57%

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada

De forma similar, la siguiente figura presenta los resultados:

Figura 11

Análisis general de la dimensión Reducción de costos y el logro de la competitividad

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada

4.1.2. Exportaciones

4.1.2.1. *Análisis de exportaciones según Valor FOB y Peso neto*

Las exportaciones de aceituna entre 2015 a 2019 acumularon un total de US\$ 75,098,673.00, lo que corresponde a 51,265,840.00 kg de aceituna exportadas.

El año con mayores niveles de exportación fue el 2019, con un total de US\$ 20,918,027.00, correspondiente a 17,743,305.00 kg de aceituna, seguido por las exportaciones del año 2015 con US\$ 15,341,691.00, correspondientes a 9,568,663.00 kg.

Así mismo, cabe resaltar que el año en el que se tiene menor registro de exportaciones corresponde al año 2017, con US\$ 12,112,266.00, lo que debe a 6,425,208.00 kg de aceituna exportadas.

Las tendencias de exportación son irregulares, aunque con tendencias a la baja entre 2015 a 2017 y con una recuperación hacia el año 2019.

A continuación, se presenta la tabla de los resultados expuestos:

Tabla 12

Análisis de las exportaciones (valor FOB US\$) de aceituna entre 2015 a 2019

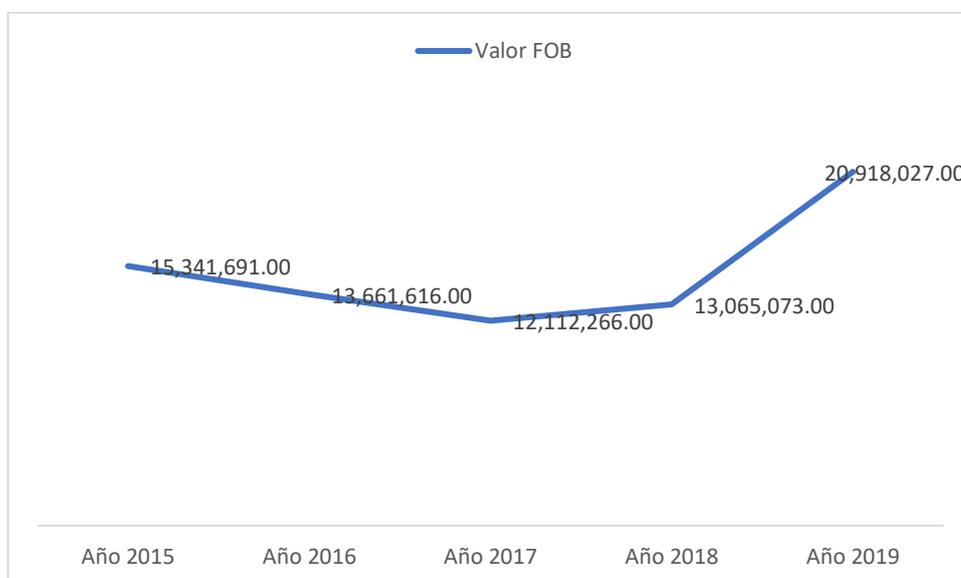
	Valor FOB US\$	Peso Neto (kg)
Año 2015	15,341,691.00	9,568,663.00
Año 2016	13,661,616.00	8,091,076.00
Año 2017	12,112,266.00	6,425,208.00
Año 2018	13,065,073.00	9,437,588.00
Año 2019	20,918,027.00	17,743,305.00
Total	75,098,673.00	51,265,840.00

Nota. Elaboración propia a partir de data disponible en SUNAT (2022)

De forma similar, la siguiente figura presenta los resultados:

Figura 12

Análisis de las exportaciones (valor FOB US\$) de aceituna entre 2015 a 2019



Nota. Elaboración propia a partir de data disponible en SUNAT (2022)

4.1.2.2. Exportaciones según destino

En cuanto a los destinos de exportación, el país con mayor registro de exportaciones entre el periodo 2015 a 2019 fue Brasil, con un total de US\$ 59,748,178.00, correspondiente a 40,650,085.00 kg de aceituna comercializadas. Cabe indicar que Brasil constituye el 80% de exportaciones de aceituna.

Seguidamente está Chile con un total de US\$ 7,529,429.00 exportados, lo que se debe a un total de 6,881,238.00 kg, y cuyo mercado representa el 10% de exportaciones realizadas.

Entre otros destinos de exportación, se tiene a Estados Unidos con US\$ 1,763,878.00, seguido por Australia con US\$ 1,342,096.00 y Francia con US\$ 1,157,931.00.

A continuación, se presenta la tabla de las exportaciones según destino entre el año 2015 a 2019.

Tabla 13

Exportaciones de aceituna según destino entre 2015 a 2019

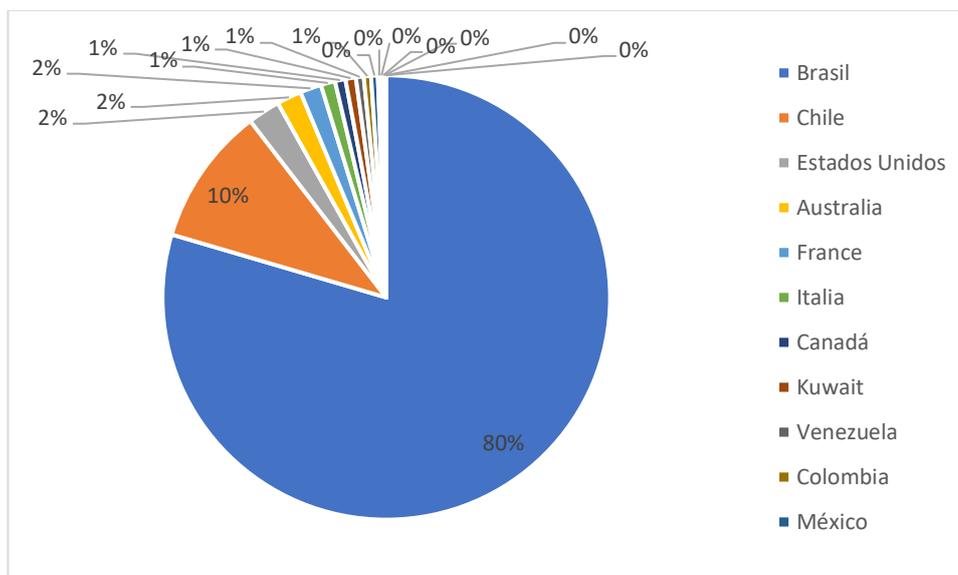
País destino	FOB en US\$	Peso Neto en Kg
Brasil	59,748,178.00	40,650,085.00
Chile	7,529,429.00	6,881,238.00
Estados Unidos	1,763,878.00	600,912.00
Australia	1,342,096.00	495,040.00
Francia	1,157,931.00	567,000.00
Italia	775,449.00	611,125.00
Canadá	568,251.00	267,597.00
Kuwait	563,701.00	271,404.00
Venezuela	424,761.00	238,680.00
Colombia	392,671.00	203,040.00
México	364,080.00	240,399.00
Reino Unido	149,270.00	53,440.00
Grecia	95,660.00	45,100.00
Ecuador	95,078.00	48,600.00
Sudáfrica	51,340.00	32,400.00
Israel	50,935.00	28,730.00
Zonas francas	10,125.00	10,125.00
Total	75,098,673.00	51,265,840.00

Nota. Elaboración propia a partir de data disponible en SUNAT (2022)

De forma similar, la siguiente figura presenta los resultados:

Figura 13

Exportaciones de aceituna según destino entre 2015 a 2019



Nota. Elaboración propia a partir de data disponible en SUNAT (2022)

4.2. Contraste de hipótesis

Para determinar la prueba de hipótesis se ejecuta en primera instancia la determinación del constructo de normalidad estadística en la data correspondiente a las variables, procediendo con ello a ejecutar la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, siendo el criterio de determinación:

H0: No existe distribución normal si $P\text{-valor} < 0.05$

H1: Existe distribución normal si $P\text{-valor} > 0.05$

El resultado de la prueba es:

Tabla 14

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

		Variable independiente: Gestión de la calidad	Variable dependiente: Exportaciones
N		84	84
Parámetros normales(a,b)	Media	4.30	888632.44
	Desviación típica	.673	2255125.376
Diferencias más extremas	Absoluta	.268	.348
	Positiva	.254	.322
	Negativa	-.268	-.348
Z de Kolmogorov-Smirnov		2.460	3.193
Sig. asintót. (bilateral)		.000	.000

Nota. Elaborado en el programa IBM SPSS Windows XXI

El valor de significancia calculado es menor de 0.05. Con ello se determina que no existe distribución normal en la data, por tanto, que se dispone de ejecutar la prueba de Rho-Spearman, la misma que corresponde a una prueba no paramétrica.

4.2.1. Contraste de hipótesis general

Se formula como hipótesis:

H0: La gestión de la calidad no se relaciona significativamente y en alto grado con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

H1: La gestión de la calidad se relaciona significativamente y en alto grado con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

El resultado de la prueba de correlación de Rho-Spearman es:

Tabla 15

Prueba de hipótesis Rho-Spearman para el contraste de hipótesis general

			Variable: Gestión del conocimiento	Variable: Competitiv idad
Rho de Spearman	Variable independiente: Gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	1.000	.909
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	84	84
	Variable dependiente: Exportaciones	Coefficiente de correlación	.909	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	84	84

Nota. Elaborado en el programa IBM SPSS Windows XXI

Se aprecia que el valor de significancia hallado es menor de 0.05. Dado ello se establece que existe relación significativa entre las variables de estudio.

Se da por aprobada la hipótesis alterna planteada.

4.2.2. Contraste de hipótesis específicas

4.2.2.1. Contraste de hipótesis específica 1

Se formula como hipótesis:

H0: La mejora continua de la calidad del producto y servicio se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

H1: La mejora continua de la calidad del producto y servicio se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

El resultado de la prueba de correlación de Rho-Spearman es:

Tabla 16

Prueba de hipótesis Rho-Spearman para el contraste de hipótesis específica 1

		Dimensión: Mejora continua de productos y servicio	Variable dependient e: Exportacio nes
Rho de Spearman	Dimensión: Mejora continua de productos y servicio	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral) N	. 84
	Variable dependiente: Exportaciones	Coefficiente de correlación	.724
		Sig. (bilateral) N	.000 84

Nota. Elaborado en el programa IBM SPSS Windows XXI

Se aprecia que el valor de significancia hallado es menor de 0.05. Dado ello se establece que existe relación significativa entre las variables de estudio. Se da por aprobada la hipótesis alterna planteada.

4.2.2.2. Contraste de hipótesis específica 2

Se formula como hipótesis:

H0: El control de riesgo se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

H1: El control de riesgo se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

El resultante de la prueba de correlación de Rho-Spearman es:

Tabla 17

Prueba de hipótesis Rho-Spearman para el contraste de hipótesis específica 2

			Dimensión: Control de riesgo	Variable dependient e: Exportacio nes
Rho de Spearman	Dimensión: Control de riesgo	Coeficiente de correlación	1.000	.528
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	84	84
	Variable dependiente: Exportaciones	Coeficiente de correlación	.528	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	84	84

Nota. Elaborado en el programa IBM SPSS Windows XXI

Se puede observar que el valor de significancia hallado es menor de 0.05.

Debido ello se establece que existe relación significativa entre las variables de estudio.

Se da por aprobada la hipótesis alterna planteada.

4.2.2.3. Contraste de hipótesis específica 3

Se formula como hipótesis:

H0: La productividad y eficacia se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

H1: La productividad y eficacia se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.

El resultado de la prueba de correlación de Rho-Spearman es:

Tabla 18

Prueba de hipótesis Rho-Spearman para el contraste de hipótesis específica 3

			Dimensión: Productividad y eficacia	Variable dependient e: Exportacio nes
Rho de Spearman	Dimensión: Productividad y eficacia	Coefficiente de correlación	1.000	.503
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	84	84
	Variable dependiente: Exportaciones	Coefficiente de correlación	.503	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	84	84

Nota. Elaborado en el programa IBM SPSS Windows XXI

Se tiene que el valor de significancia hallado es menor de 0.05. Es así que se establece que existe relación significativa entre las variables de estudio. Se da por aprobada la hipótesis alterna planteada.

4.2.2.4. Contraste de hipótesis específica 4

Se formula como hipótesis:

H0: La atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019

H1: La atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019

El resultante de la prueba de correlación de Rho-Spearman es:

Tabla 19

Prueba de hipótesis Rho-Spearman para el contraste de hipótesis específica 4

			Dimensión: Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Variable dependient e: Exportacio nes
Rho de Spearman	Dimensión: Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Coefficiente de correlación	1.000	.523
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	84	84
	Variable dependiente: Exportaciones	Coefficiente de correlación	.523	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	84	84

Nota. Elaborado en el programa IBM SPSS Windows XXI

Se aprecia que el valor de significancia calculado es menor de 0.05. Es así que se establece que existe relación significativa entre las variables de estudio. Se da por aprobada la hipótesis alterna planteada.

4.2.2.5. Contraste de hipótesis específica 5

Se formula como hipótesis:

H0: El mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019

H1: El mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019

El resultado de la prueba de correlación de Rho-Spearman es:

Tabla 20

Prueba de hipótesis Rho-Spearman para el contraste de hipótesis específica 5

			Dimensión: Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	Variable dependiente: Exportaciones
Rho de Spearman	Dimensión: Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	Coefficiente de correlación	1.000	.583
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	84	84
	Variable dependiente: Exportaciones	Coefficiente de correlación	.583	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	84	84

Nota. Elaborado en el programa IBM SPSS Windows XXI

Se observa que el valor de significancia hallado es menor de 0.05. Dado ello se establece que existe relación significativa entre las variables de estudio. Se da por aprobada la hipótesis alterna planteada.

4.2.2.6. Contraste de hipótesis específica 6

Se formula como hipótesis:

H0: La reducción de costos y el logro de la competitividad se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019

H1: La reducción de costos y el logro de la competitividad se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019

El resultado de la prueba de correlación de Rho-Spearman es:

Tabla 21

Prueba de hipótesis Rho-Spearman para el contraste de hipótesis específica 6

			Dimensión: Reducción de costos y el logro de la competitividad	Variable dependient e: Exportacio nes
Rho de Spearman	Dimensión: Reducción de costos y el logro de la competitividad	Coefficiente de correlación	1.000	.745
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	84	84
	Variable dependiente: Exportaciones	Coefficiente de correlación	.745	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	84	84

Nota. Elaborado en el programa IBM SPSS Windows XXI

Se tiene que el valor de significancia hallado es menor de 0.05. Dado ello se establece que existe relación significativa entre las variables de estudio. Se da por aprobada la hipótesis alterna planteada.

4.3. Discusión de resultados

Dada la investigación se ha podido determinar que las empresas exportadoras cumplen en alto grado con ciertas condiciones de aseguran la gestión de calidad en sus operaciones, y ello guarda relación con los niveles de exportación de las empresas exportadoras de aceituna.

Estos hallazgos se comprobaron de acuerdo a las pruebas de correlación estadística, la misma que explica un alto grado de correlación entre las mismas, y cuya asociación demarca que las exportaciones están asociadas de forma directa con el cumplimiento de los estándares de calidad.

Los resultados guardan relación con otras investigaciones, como es el caso de Luna y Murillo (2015), los cuales dan cuenta de la importancia de contar con políticas de comercialización claras a partir de una planeación, la misma que en las empresas exportadoras evaluadas se denota en alto grado, y lo que facilita cumplir con los objetivos de exportación de la aceituna.

Así mismo, en similitud a lo que determinó Castañeda (2014), es posible mejorar los aspectos financieros a partir de una adecuada gestión, y sin lugar a duda, tal como se determinó el estudio, a medida que existe una gestión de la calidad adecuada es posible lograr también mayores niveles exportables y ello en consecuencia resulta en indicadores positivos a nivel financiero para las empresas exportadoras.

Así mismo, en similitud a Choque (2012), se ha podido identificar que el principal mercado de exportación de la aceituna es Brasil, siendo el mercado que representa el 80% de las exportaciones que genera la región, y al mismo tiempo trae consigo una reflexión importante, que tal como indica el autor, existe un riesgo de dependencia sobre este mercado, y trae consigo la necesidad de diversificación de nuevos destinos.

De igual forma, como precisa Cruz (2019), es importante también incluir, dentro del proceso exportador, la identificación de quiénes son los agentes que participan en el proceso exportador, toda vez que ello también permita garantizar que los procesos de calidad se extiendan a los mismos, y con ello lograr que el producto comercializado logre su destinación comercial manteniendo estándares de calidad debidos.

Así también, como precisó Paravicini (2018), es necesario que se segmente claramente los mercados objetivos, y en su estudio identifica el mercado brasilero, por tanto que, se puede determinar la necesidad de los exportadores de identificar una segmentación, en caso que tengan como mercado meta dicho país, que permita conocer cuáles son las ciudades o regiones con mayor demanda de aceituna, y según ello ampliar la oferta exportable mediante una diversificación dentro del país de destino.

Así mismo, como precisa Pino (2017), es posible abrir nuevos mercados a partir del valor agregado, y el autor destaca la exportación de aceitunas rellenas a Estados Unidos como un mercado importante. En cuanto a ello, se identificó que el

mercado de Estados Unidos para la exportación de aceitunas correspondió al 2% de las exportaciones totales, por lo cual, la especialización y diversificación de la oferta exportable a partir de valor agregado puede significar una oportunidad para la comercialización de aceituna en nuevos mercados.

Por otro lado, se puede destacar a Percca (2017), autor con el cual se comparte el estudio sobre la variable gestión, y quien destaca la relación de una gestión empresarial adecuada con la exportación, tomando el autor citado el caso de la exportación de sandía, pero bajo la similitud que existe una relación significativa entre ambas variables.

Por último, es importante que las empresas exportadoras diversifiquen su oferta exportable mediante nuevas presentaciones, preparaciones y con ello puedan ingresar a nuevos mercados, y sobre ello coincide Asqui (2016), identificando dicha necesidad para asegurar las exportaciones de aceituna.

CONCLUSIONES

1. La gestión de la calidad se relaciona de forma significativa con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019, lo cual se determinó de acuerdo a la prueba de correlación Rho-Spearman, cuyo valor de significancia calculado fue menor de 0.05, y con lo cual es posible precisar que una adecuada gestión de la calidad en términos de mejora continua de productos y servicio, control de riesgo, productividad y eficacia, atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas, mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos y una adecuada reducción de costos y el logro de la competitividad, permiten que las empresas exportadoras logren mayores niveles de exportación en términos de valor FOB, habiendo por tanto una asociación directa y positiva, es decir, que a medida que las empresas logran una mejor gestión de la calidad es posible impulsar las exportaciones de aceituna.
2. La mejora continua se relaciona de forma significativa con la calidad del producto y servicio con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019, lo cual se determinó según la prueba de correlación Rho-Spearman, cuyo valor de significancia calculado fue menor de 0.05, y con lo cual es posible precisar que la mejora continua de productos y servicios, en términos de las mejoras en el desarrollo de productos, medios para el desarrollo de productos, cumplimiento del procedimiento de mejora continua, cumplimiento de los indicadores de mejora continua y compromiso con la mejora continua, permiten impulsar las exportaciones de aceituna.
3. El control de riesgo se relaciona de forma significativa con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019, lo cual se determinó de

acuerdo a la prueba de correlación Rho-Spearman, cuyo valor de significancia calculado fue menor de 0.05, y con lo cual es posible precisar que a medida que existe una mejor gestión para el conocimiento de riesgos, planes de acción de los riesgos, procedimientos del control de riesgo, cumplimiento de la meta de control de riesgo y capacitación en control de riesgo, se puede lograr mejores niveles e exportación de aceituna.

4. La productividad y eficacia se relaciona de forma significativa con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019, lo cual se determinó de acuerdo a la prueba de correlación Rho-Spearman, cuyo valor de significancia calculado fue menor de 0.05, y con lo cual es posible precisar que a medida que la empresa logre una mejor gestión de la productividad y eficacia, según los procedimiento de productividad y eficacia, cumplimiento de metas de productividad y eficacia, cultura de productividad y eficacia, medios para lograr la productividad y eficacia y mayor compromiso con los indicadores de productividad y eficacia, permitirá que las exportaciones se vean potencializadas.
5. La atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas se relaciona de forma significativa con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019, lo cual se determinó de acuerdo a la prueba de correlación Rho-Spearman, cuyo valor de significancia calculado fue menor de 0.05, y con lo cual es posible precisar que a medida que se logra una mejor atención de las necesidades y expectativas para el proceso de comercialización, según cumplimiento de la atención de necesidades y expectativas, cumplimiento de metas de atención, motivación de la cultura de atención, capacitación en atención y mejor actitud de los colaboradores para la atención, permiten a su vez impulsar las exportaciones de aceituna.

6. El mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos se relaciona de forma significativa con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019, lo cual se determinó de acuerdo a la prueba de correlación Rho-Spearman, cuyo valor de significancia calculado fue menor de 0.05, y con lo cual es posible precisar que, según la adecuada gestión para el aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos, de acuerdo a una adecuada gestión para el cumplimiento de procedimientos, motivación para el aseguramiento, actitud frente al aseguramiento de objetivos, compromiso con los indicadores y mejor gestión de medios para el aseguramiento, permiten mejorar también las exportaciones de las empresas comercializadoras de aceituna.
7. La reducción de costos y el logro de la competitividad se relaciona de forma significativa con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019, lo cual se determinó de acuerdo a la prueba de correlación Rho-Spearman, cuyo valor de significancia calculado fue menor de 0.05, y con lo cual es posible precisar que las exportaciones se ven favorecidas de forma positiva a medida que las empresas exportadoras logran una adecuada gestión respecto al cumplimiento del procedimiento, reducción de costos y logro de competitividad, motivación de la cultura de reducción de costos, medios para la reducción de costos y gestión para lograr un adecuado compromiso con los indicadores.

SUGERENCIAS

1. Es preciso que las empresas exportadoras de aceituna, mediante sus gerencias, consideren implementar sistemas de calidad basadas en las ISO y normativas nacionales e internacionales, persiguiendo su certificación, y que permita brindar garantías de una mejor gestión para la comercialización, y con ello lograr mayor competitividad para las exportaciones de aceituna.
2. Las empresas exportadoras de aceituna, mediante sus gerencias, deben considerar la diversificación de la oferta exportable y diversificación de mercados, realizando para ello estudios de mercado que apunten a lograr mejoras en el desarrollo de los productos, acordes a procedimientos de mejora continua, y se establezcan indicadores de aseguramiento de la calidad, lo que permita ampliar la oferta exportable.
3. Es necesario que las empresas exportadoras, mediante sus gerencias, gestionen la implementación de planes de control de riesgos, y estos sean socializados con los trabajadores de las empresas, a fin que se identifiquen buenas prácticas que aseguren la integridad del personal y de los procesos para la exportación.
4. Es necesario que, para garantizar la productividad y eficacia, las empresas exportadoras consideren implementar, mediante el área de calidad y de personal, capacitaciones dirigidas al personal para motivar la cultura de calidad, generando mayor compromiso en todos los involucrados, y con ello motivar a la vez las exportaciones como fin operativo organizacional a partir de dicha cultura.
5. Es importante que las empresas exportadoras de aceituna, mediante sus gerencias, consideren una realizar estudios de mercado que identifiquen las necesidades y expectativas de sus clientes, a fin de identificar cuál es su satisfacción y a partir

de ello formular mejoras correspondientes para la oferta exportable.

6. Es necesario que las empresas exportadoras, mediante las áreas encargadas de la planificación, consideren diseñar planes estratégicos con objetivos enfocados en la calidad como pilar de gestión, y a su vez estos se alineen con los objetivos de ventas, de acuerdo a las exportaciones de aceituna.
7. Es necesario que las empresas exportadoras, mediante sus gerencias, consideren realizar un análisis de costos e identificar procesos en los que se pueda lograr mayor eficiencia, a fin de dotar a la empresa de mayor capacidad financiera y con ello también mejorar su caja a partir de las exportaciones realizadas.

REFERENCIAS

- Agritacna. (2019). *http://www.agritacna.gob.pe*. Obtenido de http://www.agritacna.gob.pe/gestores/estadistica/of_ol_estadidet_e/archivos/2778343429_4387653883.pdf
- Asqui, E. (2016). *Análisis de las limitaciones para la exportación de aceituna de mesa en envases destinados al consumo en la empresa agroindustrias Olivepack SAC*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Atkinson, F. (1990). *Creating Culture Change: The Key to Successful Total Quality Management*. IFS Publications. .
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión d la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson.
- Castañeda. (2014). *La exportación de tomate orgánico como alternativa de rentabilidad financiera. caso de los productores de Coatepec harinas*. Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Centro de Comercio Internacional. (2020). *Gestión de la calidad*. Obtenido de Centro de Comercio Internacional Web Site: <https://www.intracen.org/itc/exportadores/gestion-de-la-calidad/>
- Choque, C. (2012). *Dependencia de la exportación de aceituna peruana al mercado de Brasil. Adaptación al nuevo escenario comercial 2025*. Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Cruz, L., & Yarihuaman, E. (2019). *Factores que limitan las exportaciones de aceitunas correspondientes a la partida arancelaria 2005.70.0000 de la región Tacna hacia el mercado mexicano del 2015 al 2019*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Cruz, L., & Yarihuaman, E. (2020). *Factores que limitan las exportaciones de aceitunas correspondientes a la partida arancelaria 2005.70.0000 de la región Tacna hacia el mercado mexicano del 2015 al 2019*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Cueva, M. (2015). *Diseño De Un Sistema De Gestión De Continuidad De Negocios Para Una Entidad Estatal De Salud Bajo La Óptica De La Iso/Iec 22301:2012*. Pontificia Universidad Católica. Lima: Pontificia Universidad Católica.

- DSV. (2019). *Tipos de Incoterms 2020*. Obtenido de es.dsv.com/About-DSV/informacion-transporte-logistica/tipos-de-incoterms-2020
- FUNBIDEQ. (2019). *Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión*. Madrid: FUNBIDEQ.
- García, A. (2009). *Documentos de transporte». Los 100 documentos del comercio exterior (primera edición)*. Madrid, España: Global Marketing Strategies, S.L.
- García, I. (05 de Febrero de 2018). *¿Qué es la exportación de productos?* Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-exportacion-de-productos.html>
- Global Negotiator. (2018). <https://www.globalnegotiator.com>. Obtenido de <https://www.globalnegotiator.com/comercio-internacional/diccionario/importador/>
- Hernández, M., Rojano, P., & Zavaleta, E. (2016). *Enfoque de las Partes Interesadas en la nueva Norma ISO 9001:2015*. Chile: Universidad Arturo Prat.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Herrera, M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. Veracruz: Universidad Veracruzana Maestría en Gestión de La Calidad.
- Instituto Nacional de Calidad. (2019). *Empresas que apuesten por las certificaciones de calidad tienen más posibilidades de superar sus metas de exportación este año*. Obtenido de Instituto Nacional de Calidad Web Site: <https://www.inacal.gob.pe/principal/noticia/inacal-certificaciones-exportaciones>
- ISO 9001:2015. (16 de Octubre de 2018). *¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- James, P. (1997). *Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio*. España: Prentice Hall.
- Logisber. (28 de Mayo de 2019). *Incoterms 2020: ¿Qué son y para qué sirven?* Obtenido de <https://logisber.com/incoterms-2020/>
- López, M. (2016). *Factores de calidad que afectan la productividad y competitividad de las micros, pequeñas y medianas empresas del sector industrial metalmecánico*. Brasil: Instituto de Ciencia y Tecnología.

- Luna & Murillo. (2015). *Plan de Exportación para la Comercialización de Café de Habas al Mercado Alemán*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Maderni, G., Di Candia, C., & Varela, A. (2016). *La Norma Iso 9001:2015 Anatomía del Cambio*. Laboratorio Tecnológico de Uruguay. Uruguay: Laboratorio Tecnológico de Uruguay.
- MINAGRI. (2015). *Formas de Exportación*. Obtenido de <http://minagri.gob.pe/portal/comercio-exterior/icomoeexportar/introduccion62/677-formas-de-exportacion>
- MINCETUR. (11 de Febrero de 2011). <http://www.bcrp.gob.pe>. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Seminarios/2010/Comercio-exterior-Ferreyros.pdf>
- Mondragón, V. (Agosto de 2015). *¿Qué es la exportación y cuál es su impacto en los*. Obtenido de <https://www.diariodelexportador.com/2015/08/que-es-la-exportacion-y-cual-es-su.html>
- Montes de Oca, J. (Julio de 2019). *Exportación*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/exportacion.html>
- Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación – FAO. (2013). *Norma Codex para las aceitunas de Mesa*. Roma: FAO. Obtenido de http://www.fao.org/tempref/codex/Meetings/CCPFV/ccpfv22/pf22_10s.pdf
- Natividad, I. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017*. Lima: Escuela de posgrado Universidad Cesar Vallejo.
- Oakland, J. (1993). *Total Quality Management. Text with Cases*. Londres: El Sevier, ButterworthHeinemann, Ltd.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67 (4), 420-450.
- Paravicini, J. C. (2018). *Estudio de la segmentación del mercado objetivo, consumo promedio y proyección de la demanda del público brasileiro (Sao Paulo) frente a la exportación de conservas de aceitunas*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- Percca, M. (2017). *La gestión empresarial y su impacto en la exportación de sandía de las empresas exportadoras de la región tacna, año 2016*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.

- Pino, C. (2017). *Estudio de prefactibilidad para el procesamiento y exportación de aceitunas rellenas de pimienta a Estados Unidos*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú .
- Portal Comercio Exterior. (2018). <http://www.portalcomercioexterior.cl>. Obtenido de http://www.portalcomercioexterior.cl/glosario_terminos
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad. 1era Ed.* . Ginebra: Oficina Internacional de Trabajo.
- Sistema Integrado de la Información de Comercio Exterior – SIICEX. (09 de Octubre de 2020). *Partida Arancelaria de la Aceituna*. Obtenido de http://www.siicex.gob.pe/siicex/portal5ES.asp?_page_=172.17100&_portletid_=sfichaproductoinit&scriptdo=cc_fp_init&pproducto=5&pnomproducto=Aceituna
- SUNAT. (2004). *Ley General de Aduanas. Decreto Legislativo 951 y su reglamento*. Lima: Diario El Peruano.
- SUNAT. (2 de Octubre de 2020). *Exportaciones de aceituna bajo el código 2005700000*. Obtenido de Aduanet Web Site: <http://www.aduanet.gob.pe/cl-ad-itsuministro/descargaS01Alias?accion=cargarFrmDescargarResultado>
- SUNAT. (2022). *Reporte de operatividad aduanera de exportaciones de aceitunas entre 2015 a 2019*. Obtenido de Aduanas SUNAT: <https://www.sunat.gob.pe/operatividadaduanera/>
- Velasco, J. (2011). *Gestión de la calidad*. . Barcelona, España: Pirámide.
- Warren, P., Reeve, C., & Fees, J. (2013). *Los Costos de la Calidad*. Estados Unidos.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			
¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019?	Determinar la relación de la gestión de la calidad con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.	La gestión de la calidad se relaciona significativamente y en alto grado con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.	Variable independiente: Gestión de la calidad	Mejora continua de productos y servicio	Mejoras en el desarrollo de productos
					Medios para el desarrollo de productos
					Cumplimiento del procedimiento de mejora continua
					Cumplimiento de los indicadores de mejora continua
					Compromiso con la mejora continua
				Control de riesgo	Conocimiento de riesgos
					Planes de acción de los riesgos
					Procedimientos del control de riesgo
					Cumplimiento de la meta de control de riesgo
					Capacitación en control de riesgo
			Productividad y eficacia	Procedimiento de productividad y eficacia	
				Cumplimiento de metas de productividad y eficacia	
				Cultura de productividad y eficacia	
				Medios para lograr la productividad y eficacia	
				Compromiso con los indicadores de productividad y eficacia	
			Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Cumplimiento de la atención de necesidades y expectativas	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cómo se relaciona la mejora continua de la calidad del producto y servicio con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019?	Determinar la relación de la mejora continua de la calidad del producto y servicio con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.	La mejora continua de la calidad del producto y servicio se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.			
¿Cómo se relaciona el control de riesgo con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019?	Determinar la relación del control de riesgo con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.	El control de riesgo se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.			
¿Cómo se relaciona la productividad y eficacia con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019?	Determinar la relación de la productividad y eficacia con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.	La productividad y eficacia se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.			
¿Cómo se relaciona la atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019?	Determinar la relación de la atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.	La atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.			
¿Cómo se relaciona el mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019?	Determinar la relación del mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.	El mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos se relaciona significativamente con			

¿Cómo se relaciona la reducción de costos y el logro de la competitividad con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019?	costos y el logro de la competitividad con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.	las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019. La reducción de costos y el logro de la competitividad se relaciona significativamente con las exportaciones de aceituna de la región Tacna entre el año 2015 a 2019.			Cumplimiento de metas de atención	
					Motivación de la cultura de atención	
					Capaciación en atención	
					Actitud de los colaboradores para la atención	
					Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	Cumplimiento de procedimientos
						Motivación para el aseguramiento
						Actitud frente al aseguramiento de objetivos
						Compromiso con los indicadores
						Medios para el aseguramiento
					Reducción de costos y el logro de la competitividad	Cumplimiento del procedimiento
						Reducción de costos y logro de competitividad
						Motivación de la cultura de reducción de costos
						Medios para la reducción de costos
Compromiso con los indicadores						
Variable Dependiente: Exportaciones	Valor FOB	Valor en dólares				
	Peso Neto	Toneladas				
	Destino de exportación	Número de destinos				
METODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		
Tipo de investigación:	Básica	Población:	107 exportadores entre 2015 a 2019.	Técnica:	Observación y encuesta	
Nivel	No experimental	Muestra:	84 exportadores entre 2015 a 2019.	Instrumentos:	Ficha de observación y cuestionario	
Diseño de investigación:	Longitudinal	Método:	Científico, analítico, sintético	Tratamiento estadístico:	SPSS para Windows	

Anexo 2. Cuestionario

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El presente es un cuestionario auto aplicado y de carácter anónimo, tiene como finalidad que evalúe el nivel de cumplimiento de los siguientes estándares de gestión de la calidad en la entidad que usted dirige, y que ha sido formulado en función de lo establecido por el modelo de Según lo manifestado en ISO 9001:2015 (2018), esta norma fue elaborada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), que determina los requisitos de un sistema de gestión de la calidad (SGC). De la misma manera, se realizara la evaluación de las exportaciones a nivel regional entre el año 2015 – 2019.

Para ello se solicita que marque con una “X” según corresponda y con la mayor objetividad posible, indicando el grado de cumplimiento de cada ítem, donde:

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

DIMENSIONES	ÍTEM	1	2	3	5	5
Mejora continua de productos y servicio	En la empresa se realiza mejoras continuas de la calidad de producto y servicios.					
	Existen los medios necesarios para el desarrollo de la calidad de productos y servicios.					
	Se cumple el procedimiento de mejora continua de la calidad del producto y servicios					
	Se cumple los indicadores de mejora continua de la calidad del producto y servicios					
	Los colaboradores están comprometidos con la mejora continua de la calidad del producto y servicios					
Control de riesgo	Los colaboradores conocen los riesgos que compromete la continuidad del negocio					
	Los colaboradores conocen los planes de acción de los riesgos identificados					
	Se cumplen los procedimiento del control de riesgo					
	Los indicadores formulados cumplen la meta del control de riesgo					
	Los colaboradores tienen capacitación en el control de riesgo					
Productividad y eficacia	Los colaboradores cumplen el procedimiento de productividad y eficacia					
	Se cumplen la meta de la productividad y eficacia					
	Los directivos de la organización motivan a una cultura de productividad y eficacia					

	Existen los medios necesarios para el logro de productividad y eficacia						
	Los colaboradores están comprometidos con los indicadores de la productividad y eficacia						
Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Los colaboradores cumplen el procedimiento de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas						
	Se cumplen la meta de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas						
	Los directivos de la organización motivan a una cultura de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas						
	Existe capacitación en atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas						
	Actitud de los colaboradores frente a atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas						
Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	Los colaboradores cumplen con el procedimiento del aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos						
	Existe motivación para el aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos						
	Actitud de los colaboradores frente al aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos						
	Los colaboradores están comprometidos con los indicadores del aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos						
	Existe los medios necesarios para el aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos						
Reducción de costos y el logro de la competitividad	Los colaboradores cumplen el procedimiento de la reducción de costos y el logro de la competitividad						
	Se cumplen la meta de la reducción de costos y el logro de la competitividad						
	Los directivos de la organización motivan a una cultura de la reducción de costos y el logro de la competitividad.						
	Existen los medios necesarios para la reducción de costos y el logro de la competitividad						
	Los colaboradores están comprometidos con los indicadores de la reducción de costos y el logro de la competitividad						

Se agradece su participación

Anexo 3. Validez del Cuestionario

Validez

Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: de sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015., a través del juicio de expertos. Los expertos son catedráticos de la Escuela de Postgrado de la UCV:

1. Dr. Carlos Sotelo Estacio.
2. Dr. Jesús Lescano López
3. Dr. Jorge Diaz Dumont

Validez del instrumento

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Claridad	SI	SI	SI	SI
Pertinencia	SI	SI	SI	SI
Relevancia	SI	SI	SI	SI

Confiabilidad

Confiabilidad del instrumento

Variables	N de ítems	Alfa de Cronbach
Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015	30	0.953

La confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos fue calculada mediante el Alfa de Cronbach. Se observó que el coeficiente Alfa de Cronbach fue de

0,953 para 30 ítems de la variable sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.