

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



“INFLUENCIA DEL PROGRAMA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL
AMÉRICA LATINA – INVERSIÓN 5.0 (AL – INVEST 5.0) EN EL
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS NÚCLEOS
EMPRESARIALES DE CONDIMENTOS Y
ACEITUNAS, TACNA 2019”

TESIS

Presentada por:

BACH. FIGUEROA CUADROS, WILLIAMS JESÚS

Asesor:

MAG. ÁNGEL ULISES ESPINOZA CASANOVA

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TACNA – PERÚ
2020

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



“INFLUENCIA DEL PROGRAMA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL
AMÉRICA LATINA – INVERSIÓN 5.0 (AL – INVEST 5.0) EN EL
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS NÚCLEOS
EMPRESARIALES DE CONDIMENTOS Y
ACEITUNAS, TACNA 2019”

TESIS

Presentada por:

BACH. FIGUEROA CUADROS, WILLIAMS JESÚS

Asesor:

MAG. ÁNGEL ULISES ESPINOZA CASANOVA

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TACNA – PERÚ
2020

DEDICATORIA

A Dios, por iluminar mi camino y darme fuerzas para sobrellevar cada momento difícil.

A mis padres, por guiarme y apoyarme en todo momento a ser una persona de bien. Agradecimiento eterno y un beso al cielo a mi padre, Méd. Ricardo Williams Figueroa Ico, siempre presente en el corazón de toda nuestra familia.
(18/01/1961 – 20/09/2020)

A mis hermanas, por aconsejarme, brindarme alegrías y valorar el significado de familia.

RECONOCIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Universidad Privada de Tacna, por cobijarme en sus aulas hasta lograr mi formación profesional.

A todos los docentes por brindar sus conocimientos, demostrando así ser verdaderos seres humanos que siguen el camino de Dios.

A los Gerentes Generales y Administradores de las empresas que forman parte de los núcleos por el apoyo y acceso a sus organizaciones.

RESUMEN

Las empresas tacneñas de condimentos y aceitunas, para lograr la estandarización y normalización, debe mejorar el proceso de producción y su capacidad empresarial; por lo que cabe la necesidad de medirlo con un programa que fortalece el Sistema de Gestión de Calidad. Se plantea como hipótesis: “El Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 influye significativamente en el Sistema de Gestión de la Calidad en los Núcleos Empresariales de Condimentos y Aceitunas”. Se comprobó que efectivamente dicho programa influye en un alto nivel de la aplicabilidad en la Gestión del Programa (tablas 29 y 30); asimismo, influye en un alto nivel de aplicabilidad en las Actividades Específicas (tablas 32 y 33); y, influye en un alto nivel de aplicabilidad en la Asistencia Empresarial (tablas 35 y 36); además existe relación significativa entre las variables (tablas 38 y 39). Es decir, el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) influye significativamente en el Sistema de Gestión de la Calidad, demostrado con la Regresión Lineal (tabla 40, 41 y 42), con un valor sig. menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05..$

PALABRAS CLAVE: Cooperación, estandarización, normalización, gestión, calidad.

ABSTRACT

Condiments and olives companies, in order to achieve standardization and standardization, must improve the production process and its business capacity; so there is a need to measure it with a program that strengthens the Quality Management System. It is hypothesized: "The Latin America-Investment 5.0 International Cooperation Program significantly influences the Quality Management System in the Business Cores of Condiments and Olives". It was found that this program actually influences a high level of applicability in Program Management (tables 29 and 30); it also influences a high level of applicability in Specific Activities (tables 32 and 33); and, it also influences a high level of applicability in Business Assistance (tables 35 y 36) there is also a significant relationship between the variables (tables 38 and 39). That is, the Latin America-Investment 5.0 International Cooperation Program (AL-Invest 5.0) significantly influences the Quality Management System, demonstrated by Linear Regression (tables 40, 41 y 42), with a sig. value lower than the significance level of 0.05.

KEY WORDS: Cooperation, standardization, standardization, management, quality.

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
RECONOCIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
INTRODUCCIÓN	17

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
1.2.1. Problema General	23
1.2.2. Problemas Específicos	24
1.3. OBJETIVOS	24
1.3.1. Objetivo general	24

1.3.2. Objetivos específicos	25
1.4. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y ALCANCES	25
1.4.1. Justificación	25
1.4.2. Importancia	27
1.4.3. Alcances	27

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	28
2.1.1. En nivel internacional	28
2.1.2. A nivel nacional	29
2.1.3. A nivel local	31
2.2. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS DEL PROGRAMA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL AMÉRICA LATINA – INVERSIÓN 5.0	32
2.2.1. Gestión del programa	33
2.2.2. Actividades específicas	38
2.2.3. Asistencia Empresarial	44
2.3. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	52
2.3.1. Principios de Gestión de la Calidad	53
2.3.2. Familia de la Norma ISO 9000	55

2.3.3. Normalización	57
2.3.3.1. Relación entre norma y reglamento técnico	59
2.3.3.2. Organismos normalizadores	60
2.3.3.3. Certificaciones	63
2.3.3.4. Entidades Certificadoras	66
2.3.4. Estandarización	67
2.3.4.1. Estandarización de procesos	67
2.3.4.2. Auditoría Interna	69
2.3.4.3. Acciones correctivas y preventivas	71
2.3.4.4. Herramientas básicas de la calidad	72
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	78
2.5. SISTEMA DE HIPÓTESIS	80
2.5.1. Hipótesis general	80
2.5.2. Hipótesis específicas	80
2.6. SISTEMA DE VARIABLES	81

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	83
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	83
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	84
3.4. POBLACIÓN	84

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	85
3.5.1. Cuestionario sobre Programa AL-Invest 5.0	85
3.5.2. Cuestionario sobre Sistema de Gestión de Calidad	85
3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS	86
3.7. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	87

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Programa de Cooperación Internacional América Latina – Inversión 5.0	91
4.1.1. Análisis por dimensión	91
4.1.1.1. Gestión del programa	91
4.1.1.2. Actividades específicas	97
4.1.1.3. Asistencia empresarial	103
4.1.2. Análisis global de la variable	109
4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Sistema de Gestión de Calidad	111
4.2.1. Análisis por dimensión	111
4.2.1.1. Normalización	111
4.2.1.2. Estandarización	117
4.2.2. Análisis global de la variable	127
4.3. CONTRASTE DE HIPÓTESIS	129

4.3.1. Comprobación de la hipótesis específica a	129
4.3.2. Comprobación de la hipótesis específica b	132
4.3.3. Comprobación de la hipótesis específica c	135
4.3.4. Comprobación de la hipótesis específica d	138
4.3.5. Comprobación de la hipótesis general	140
4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	141
CONCLUSIONES	144
RECOMENDACIONES	146
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	148
APÉNDICES	153
Apéndice A: Matriz de consistencia	154
Apéndice B: Operacionalización de variables	156
Apéndice C: Instrumentos de investigación	158

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables	82
Tabla 2.	Población de estudio	84
Tabla 3.	Escala de Alpha de Cronbach	87
Tabla 4.	Alpha de Cronbach: Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0	88
Tabla 5.	Alpha de Cronbach: Sistema de Gestión de la Calidad	88
Tabla 6.	Variable Independiente: Relación indicador – ítems	89
Tabla 7.	Variable Dependiente: Relación indicador – ítems	89
Tabla 8.	Escala de valoración para el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.	90
Tabla 9.	Escala de valoración para el Sistema de Gestión de Calidad	90
Tabla 10.	Indicador 1: Financiamiento	91
Tabla 11.	Indicador 2: Número de empresas	93
Tabla 12.	Dimensión 1: Gestión del programa	95
Tabla 13.	Indicador 3: Satisfacción de las empresas	97

Tabla 14. Indicador 4: Módulo de trabajo	99
Tabla 15. Dimensión 2: Actividades específicas	101
Tabla 16. Indicador 5: Número de asesorías	103
Tabla 17. Indicador 6: Especialistas	105
Tabla 18. Dimensión 3: Asistencia empresarial	107
Tabla 19. Variable 01: Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0	109
Tabla 20. Indicador 1: Normas	111
Tabla 21. Indicador 2: Certificaciones	113
Tabla 22. Dimensión 1: Normalización	115
Tabla 23. Indicador 3: Procesos	117
Tabla 24. Indicador 4: Auditoría interna	119
Tabla 25. Indicador 5: Herramientas de calidad	121
Tabla 26. Indicador 6: Acciones correctivas y preventivas	123
Tabla 27. Dimensión 2: Estandarización	125
Tabla 28. Variable 2: Sistema de Gestión de Calidad	127
Tabla 29. Resumen del modelo a	129
Tabla 30. ANOVA a	130
Tabla 31. Coeficientes a	131
Tabla 32. Resumen del modelo b	132
Tabla 33. ANOVA b	133
Tabla 34. Coeficientes b	134

Tabla 35. Resumen del modelo c	135
Tabla 36. ANOVA c	136
Tabla 37. Coeficientes c	137
Tabla 38. Cálculos de correlación	138
Tabla 39. Coeficiente de Correlación de Karl Pearson	139
Tabla 40. Resumen del modelo	140
Tabla 41. ANOVA	140
Tabla 42. Coeficientes	140

INTRODUCCIÓN

Enfocándonos en el sector Agro o de Agroindustria, nos encontramos con una realidad de incertidumbre por los cambios constantes en el mercado internacional, lo que lleva a la necesidad de realizar esfuerzos para impulsar a este sector primario. En referencia a Tacna, nos enfocamos en la realidad de las empresas de condimentos y aceitunas que se encuentran en un estado de inquietud e inseguridad por los diversos cambios en las actividades comerciales internacionales de su principal mercado, generado por la disminución de las exportaciones. Frente a ello, se aprecia la necesidad de estudiar en las pymes de este sector en mención, la aplicación el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0, la cual es una herramienta sustancial para fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad e iniciar su proceso de internacionalización de las empresas dedicadas a este rubro.

Así en la presente investigación titulada: *“Influencia del Programa de Cooperación Internacional América Latina – Inversión 5.0 (al – invest 5.0) en el Sistema de Gestión de la Calidad de los núcleos empresariales de condimentos y aceitunas, Tacna 2019”*, se desarrolló por capítulos. En el

primer capítulo *Aspectos Generales*, se describe y formula el problema, además se justifica, se anuncia su importancia, los alcances y limitaciones, así como los objetivos e hipótesis. En el segundo capítulo *Marco Teórico*, se dan a conocer los antecedentes del estudio, bases teóricas de cada una de las variables y la definición de conceptos. En el tercer capítulo *Metodología*, se da a conocer el tipo, nivel, diseño, cuya población está constituida por los gerentes de las empresas, a quienes se les encuestó; en este capítulo también se dan a conocer las variables, instrumentos de investigación y procesamiento de datos. En el cuarto capítulo denominado *Resultados*, se emite la confiabilidad de los instrumentos, se hace un análisis de los indicadores, dimensiones y variables en tablas con sus respectivas interpretaciones; luego se verifican las hipótesis, las cuales son comprobadas bajo la rigurosidad que el nivel de investigación lo exige.

Finalmente se llega a la conclusión de que efectivamente el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) influye significativamente en el Sistema de Gestión de la Calidad en los Núcleos Empresariales de Condimentos y Aceitunas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

Dentro del marco de realidad nacional, enfocado al desarrollo, se aprecia la compleja necesidad de acelerar y repotenciar la economía de nuestro país, ya que existe un crecimiento sostenido de la producción de materia prima y de las exportaciones con valor agregado. Por ello, es de suma importancia dar hincapié a los sectores productivos de Perú, desarrollando estrategias en la mejora de las actividades comerciales nacionales e internacionales.

Enfocándonos en el sector Agro o de Agroindustria, nos encontramos con una realidad de incertidumbre por los cambios constantes en el mercado internacional, lo que lleva a la necesidad de realizar esfuerzos para impulsar a este sector primario. En ciudades como Tacna, encontramos variedad de empresas dedicadas a dicho sector en mención que llevan años desarrollando sus actividades comerciales; en este caso se dará énfasis a las empresas de condimentos y aceitunas.

En este escenario, es indispensable implementar estrategias que impulsen una mayor diversificación productiva e internacionalización de las empresas, en especial de las pequeñas y medianas, fomentando al desarrollo del sector agrícola o de agroindustria, y que estas logren incrementar su capacidad productiva y el cumplimiento de estándares de calidad indispensables para diversos mercados, ya que nuestro país viene implementando aceleradamente políticas de aperturas comerciales a través de Acuerdos Comerciales que nos permite expandirnos a nivel global, ampliando la presencia de nuestros productos en distintos mercados y, por ende, esto obliga a las empresas que sean cada vez más competitivas y aprovechar las oportunidades.

La apertura de mercados, gracias a dichos acuerdos comerciales que se encuentran en vigencia, permite el crecimiento de las pymes, lo cual no es aprovechado al máximo por los exportadores de materia prima, quienes siguen produciendo y comercializando un producto sin ventajas competitivas o sin la calidad adecuada para ingresar a las cadenas de valor mundial, ya que la teoría respecto a que una empresa mantenga un Sistema de Gestión de Calidad eficiente tiene como efecto la obtención de certificaciones y como resultado de ello, el ingreso a nuevos mercados.

Según Wöss (2000), declara lo siguiente: “Para hacer negocios con la Unión Europea como productor o exportador, es necesario tomar en cuenta el sistema de armonización y estandarización de ISO 9000, concepto de calidad establecido a través de la Organización Internacional de Estándares”.

En referencia a Tacna, nos enfocamos en la realidad de las empresas de condimentos y aceitunas que se encuentran en un estado de inquietud e inseguridad por los diversos cambios en las actividades comerciales internacionales de su principal mercado, generado por la disminución de las exportaciones. Dicho descenso de las agroexportaciones al mercado principal Brasil, se da por la baja demanda de las principales partidas exportadas: olivo, preparados de aceituna y orégano, por causa de la aminoración de los precios de la competencia y su optimización de costos. Por ello, las pymes tacneñas están tomando acciones de prevención apuntando a la apertura de nuevos mercados potenciales, pero la realidad convierte dicha situación en un estado de complejidad por lo que es necesario asistirles para impulsar su desarrollo.

Chirinos et al. (2009), sostiene al respecto: “Históricamente, el principal mercado para el orégano peruano ha sido Chile y, en segundo lugar, Brasil. Diferentes investigaciones indican que las exportaciones peruanas a Chile sirven para consolidar su oferta y, posteriormente, son reexportadas a Brasil y Europa.” (p.12)

El proceso productivo a nivel nacional del orégano y la aceituna no se encuentran en el nivel adecuado de desarrollo, ya que no se emplean métodos, ni procedimiento o sistemas adecuados por la falta de inversión. El mercado interno se volvió distorsionado por los diversos intermediarios y revendedores que compran el producto o lo acopian a precios similares al costo y condicionan al productor. Por ello, cierta cantidad de la

producción nacional de aceituna y orégano no llega directamente a los mercados internacionales sino a través de intermediarios o brokers que lo comercializan entre compradores y vendedores de diferentes países.

Frente a dicha situación, las pymes que decidan buscar otros mercados potenciales deberán apuntar hacia la competitividad de sus productos, enfocado a los procesos de producción, por ejemplo, mejorar la calidad en los métodos de eliminación de plagas en el olivo o el secado en la post-cosecha en caso del orégano; parte de este proceso debe estar coordinado con las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad de cada empresa. Por ello, en la región tacneña hay un número minoritario de empresas que cuentan con certificaciones de calidad y otras se encuentran en proceso pero no logran obtenerlo.

Apostando por la internacionalización, las empresas tacneñas de condimentos y aceitunas deberán adquirir las certificaciones y cumplir los requisitos necesarios, apuntando esencialmente en la calidad de sus productos, dando un enfoque en los procesos y a la mejora continua para lograr la estandarización y la normalización, ya que la visible problemática se da por factores ligados al desconocimiento de las técnicas para mejorar el proceso de producción y su capacidad empresarial poco emprendedora.

En temas de comercialización, la problemática se centra en el poco acceso de información de los mercados potenciales y en la aplicación de nuevas tecnologías a los procesos actuales, ya que una mayoría aplica métodos atávicos que perjudican la materia prima, donde es necesario de

técnicas alternativas para su tratamiento. Además, todo lo antes mencionado relacionado con los diseños de procesos engorrosos, desinterés, falta de conocimiento de los sistemas de calidad, falta de planificación estratégica, falta de dedicación, etc., influyen al fracaso de las empresas al intentar aperturar nuevos mercados.

Frente a ello, se aprecia la necesidad de estudiar en las pymes de este sector en mención, la aplicación el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL–Invest 5.0), la cual es una herramienta sustancial para fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad e iniciar su proceso de internacionalización de las empresas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por todo lo expresado en la descripción del problema, cabe hacerse las siguientes interrogantes para luego responderlas a lo largo de la investigación:

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de aplicabilidad de la Gestión del Programa AL-Invest 5.0 en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas?
- b) ¿Cuál es el nivel de aplicabilidad de las Actividades Específicas del Programa AL-Invest 5.0 en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas?
- c) ¿Cuál es el nivel de aplicabilidad de la Asistencia Empresarial del Programa AL-Invest 5.0 en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas?
- d) ¿Cómo es la relación entre el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) y el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Describir la influencia del Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas para su internacionalización.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Evaluar la aplicabilidad de la Gestión del Programa AL-Invest 5.0 en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.
- b) Evaluar la aplicabilidad de las Actividades Específicas del Programa AL-Invest 5.0 en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.
- c) Evaluar la aplicabilidad de la Asistencia Empresarial del Programa AL-Invest 5.0 en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.
- d) Determinar la relación entre el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AI-Invest 5.0) y el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

1.4. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y ALCANCES

1.4.1. Justificación

La justificación del problema parte al analizar los sucesos que se aproximan para el sector agroexportador tacneño de productos no tradicionales a su mercado principal, Brasil, por efecto de la competencia y

la baja demanda de dicho mercado de las principales partidas exportadas, aceituna y orégano. En ese contexto, la investigación se justifica por las siguientes razones:

Por su conveniencia, está investigación es conveniente para dar marcha a nuevas oportunidades en las actividades comerciales internacionales para el PYMES que forman parte del programa AL-Invest 5.0.

Por su relevancia empresarial, mediante el Programa AL-Invest 5.0, las empresas tacneñas de Condimentos y Aceitunas pueden adquirir beneficios ligados a enfrentar al gran reto de internacionalizarse a nuevos nichos de mercado, como oportunidad para el desarrollo, en busca de relaciones con la Comunidad Europea; de modo que podrán afrontar las dificultades dadas en los Sistemas de Gestión de la Calidad dentro de la cadena productiva de cada empresa.

Por sus implicancias prácticas, se encuentra la necesidad de asistir, capacitar y recomendar mejoras en las deficiencias de los factores internos y externos de las empresas que formen parte del núcleo empresarial creado para dicho sector por el Programa AL-Invest 5.0.

Por su valor teórico, apoya a la importancia de mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en cada empresa, para el cumplimiento de la normatividad con fines de obtener certificaciones y lograr la estandarización, en busca de aperturar nuevos mercados; con ello la

presente investigación es de utilidad como antecedente para futuras investigaciones.

Por su utilidad metodológica, que ayuda a comprender las causas e implicancias entre el Programa AL-Invest 5.0 y el Sistema de Gestión de la Calidad, debido al empleo de instrumentos de investigación validados estadísticamente y por juicio de expertos.

1.4.2. Importancia

Es importante analizar la influencia del programa AL-Invest 5.0 el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas para su mejor implementación y aplicación, basándose además en la retroalimentación ya que permitirá hacer una gestión de excelencia e incrementar el valor intangible de las empresas, para su futura internacionalización.

1.4.3. Alcances

La investigación se desarrolló en las instalaciones de las empresas, lo que permite hacer correcciones y mejorar lo establecido en la organización. Por tanto el presente trabajo abarca el análisis situacional de las empresas, de cómo se encuentran en materia de la gestión de calidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Dentro de las investigaciones realizadas con anterioridad podemos citar las siguientes:

2.1.1. En nivel internacional

CADEXCO (2009), en Costa Rica, en el informe: *Proyecto AL-INVEST Fase IV*; concluye con la siguiente declaración: Para lograr los objetivos del Programa se han establecido herramientas que les permitan a las PYMES, elevar su competitividad adoptando tecnologías y know how en sus procesos, facilitando encadenamientos nacionales y regionales que contribuyan a mejorar la gestión medioambiental y la internacionalización de sus productos o servicios, buscando así la consolidación e internacionalización de las PYMES aprovechando las oportunidades

ofrecidas por los acuerdos de libre comercio y cooperación empresarial con Europa.

Hernández (2010), en Santiago de Chile, en la tesis: *Diseño de un Sistema para implementar ISO 9001:2008 en Consorcio Nacional de Seguros*; concluye con la siguiente expresión: ISO 9001, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Consorcio EPTISA (2006), realizaron un informe denominado: *Programa AL-Invest Misión de Monitoreo Externo*; Comisión Europea, analizan el proceso del programa en su fase III donde concluye afirmando: que, una gran parte del impacto positivo conseguido por el programa se produce sin que quede reflejado por mecanismos de seguimiento. Las fichas de seguimiento de las empresas y las conversaciones directas con los empresarios denotan que se producen grandes beneficios de diversos tipos, que bien medidos y seguidos con indicadores cuantificables, reflejarían mejor la realidad.

2.1.2. A nivel nacional

Ugaz (2012), en Lima, en su tesis dominada: *Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma*

ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías, Pontificia Universidad Católica del Perú, concluye que: la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.

Chirinos, et al (2009), en Lima, realizaron un estudio: *Exportación de Orégano de Tacna al mercado de Brasil*, Universidad ESAN, concluye especificando lo siguiente: debido al tiempo de demora en el corte, el orégano de Tacna madura más, lo que da como resultado un producto fresco y de mejor calidad. Sin embargo, esta calidad se va perdiendo por deficiencias en el proceso de secado poscosecha y, algunas veces, no llega a cumplir con las normas de calidad para ingresar a la Unión Europea y Estados Unidos.

Valencia & Párraga (2013), en Lima, en la tesis: *Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación de un en una PYME de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción*, concluye que: el funcionamiento eficaz del sistema solo es posible al operar en una gestión por procesos, para ello se identificaron todos los necesarios, donde se encuentran las diferentes actividades desarrolladas en la empresa, señalando a los clientes y proveedores internos, trabajando bajo los criterios del círculo de calidad PHVA, que hacen posible la mejora continua del sistema.

2.1.3. A nivel local

Cristobal, Montesinos, & Yaja (2017), en la investigación: *Propuesta de mejora del sistema de seguridad y salud ocupacional en MORAN DISTRIBUCIONES S. A. de la ciudad de Tacna, 2017*; aprobada en la carrera profesional técnica de Administración de Negocios Internacionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado John Von Neumann de Tacna; se plantea una propuesta consistente de un Plan Estratégico del Sistema de seguridad y Salud ocupacional en la cual se utiliza el círculo de Mejora continua o Circulo Deming, donde muestra la planificación, implementación, control y mejora continua de la propuesta a desarrollar.

Valdez (2002), en el manual: *Sistema de Gestión de Calidad – EGESUR*, se definen las directrices del Sistema, y está soportado por información documentada en forma de políticas, directivas, manuales, procedimientos, instructivos, formatos y registros [...]. Su propósito es que se aplique de manera consistente y se cumpla con la Política y Objetivos de calidad; es una manual elaborado principalmente para uso interno del personal, sin embargo cuando la gerencia lo determine, podrá ser utilizado para fines externos.

2.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS DEL PROGRAMA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL AMÉRICA LATINA – INVERSIÓN 5.0

En la página oficial del Programa AL-Invest 5.0 (2015) se señala lo siguiente:

“El Programa AL-INVEST es uno de los proyectos de cooperación internacional más importantes de la Comisión Europea en Latinoamérica. Inició en 1994 buscando atraer inversiones europeas a Latinoamérica y con el tiempo, viendo las realidades de la región, cambió para promover la internacionalización e impulsar la productividad de decenas de miles de micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) de América Latina”.

Frente al éxito del programa en los años predecesores, en el 2015 la Comisión Europea lanza la licitación para la realización de la quinta fase: “AL-Invest 5.0: un crecimiento integrador para la cohesión social en América Latina”; juntando al consorcio de 11 organizaciones internacionales para la elección de una de ellas, quien se encargaría de la coordinación del proyecto, ganando la Cámara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo de Santa Cruz - Bolivia (CAINCO) la licitación para su ejecución y monitoreo en toda Latinoamérica.

Bajo el título: “Fortalecimiento de las Mipymes y Organizaciones Empresariales Regionales”, los objetivos del programa a ejecutarse eran

específicos, lo cual se realizaría a través de fondos brindados por la Unión Europea, logrando que las empresas peruanas puedan fortalecer el mayor número de debilidades, como una plataforma de servicio, para la generación de estabilidad en la dinámica de internacionalización y vinculación con los países de la región Europea.

Para el año 2016, a través de la Cámara Nacional de Comercio, Producción, Turismo y Servicios – Lima (PERUCAMARAS), se inicia el proceso de descentralización del programa para las distintas regiones del país, llegando a la ciudad de Tacna mediante un convenio con la Cámara de Comercio, Industria y Producción de Tacna (CCIPT). Por ello, según la metodología de trabajo bajo el concepto de “núcleo empresarial”, se inicia la prospección de empresas en la región, dando a conocer todos los beneficios del programa AL-Invest 5.0; además de que dichas empresas logren consolidarse como socios de la entidad tacneña reguladora, identificando sus necesidades para el apoyo requerido en los núcleos empresariales creados.

2.2.1. Gestión del programa

a) Órgano Responsable

La Gerencia General de la Cámara Nacional de Comercio, Producción, Turismo y Servicios – PERUCÁMARAS.

b) Estructura de gestión

La Gerencia General cumple el papel de brindar apoyo a los consejeros empresariales quienes son los responsables en cada región, por lo que se mantiene una constante comunicación directamente; sin desmerecer las coordinaciones que realice con la Cámara de Comercio de su localidad para el buen desarrollo de sus labores cotidianas.

Además, toda supervisión también va a cargo de la Gerencia General, a quien los consejeros deben reportar todos los avances de cada núcleo empresarial. Asimismo, simultáneamente PERUCAMARAS realizará informes técnicos y financieros durante todo el periodo de ejecución de cada actividad, los mismos que son enviados adjuntando los documentos de sustentación respectivos otorgados por los consejeros de la CAINCO, consorcio ejecutor del programa.

c) Financiamiento

European Union External Action (2017), sobre financiamiento dice: “La Unión Europea (UE) lanzó la tercera convocatoria de AL-Invest 5.0, el mayor programa de cooperación internacional de la UE para el sector productivo de América Latina y que gestiona la Cámara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo de Santa Cruz, Bolivia (CAINCO) para toda la región latinoamericana.”

Como en las anteriores convocatorias, esta última se apertura con el objetivo en común de que diversas organizaciones sin fines de lucro realicen propuestas de proyectos para beneficiar e impulsar la productividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) de 18 países de Latinoamérica. Por ellas, la selección de las instituciones es indispensable para que se asocien a las más de 100 organizaciones, en las dos regiones anteriormente mencionadas, que ejecutarán el programa; con el propósito de fortalecer más de 27 mil Mipymes hasta el 2019.

El monto pactado fue de 1,000,000 de euros, el cual fue fraccionado por presentación de proyecto 20,000 euros. Con ello, realizar todas las actividades conjuntas para impulsar la vinculación empresarial, incremento de productividad y la mejora continua de las capacidades de las organizaciones en la región.

d) Número de empresas

Hasta la actualidad se han creado 6 núcleos empresariales con una cantidad mínima de 12 empresas por núcleo, que firmaron su compromiso con la Comunidad Europea.

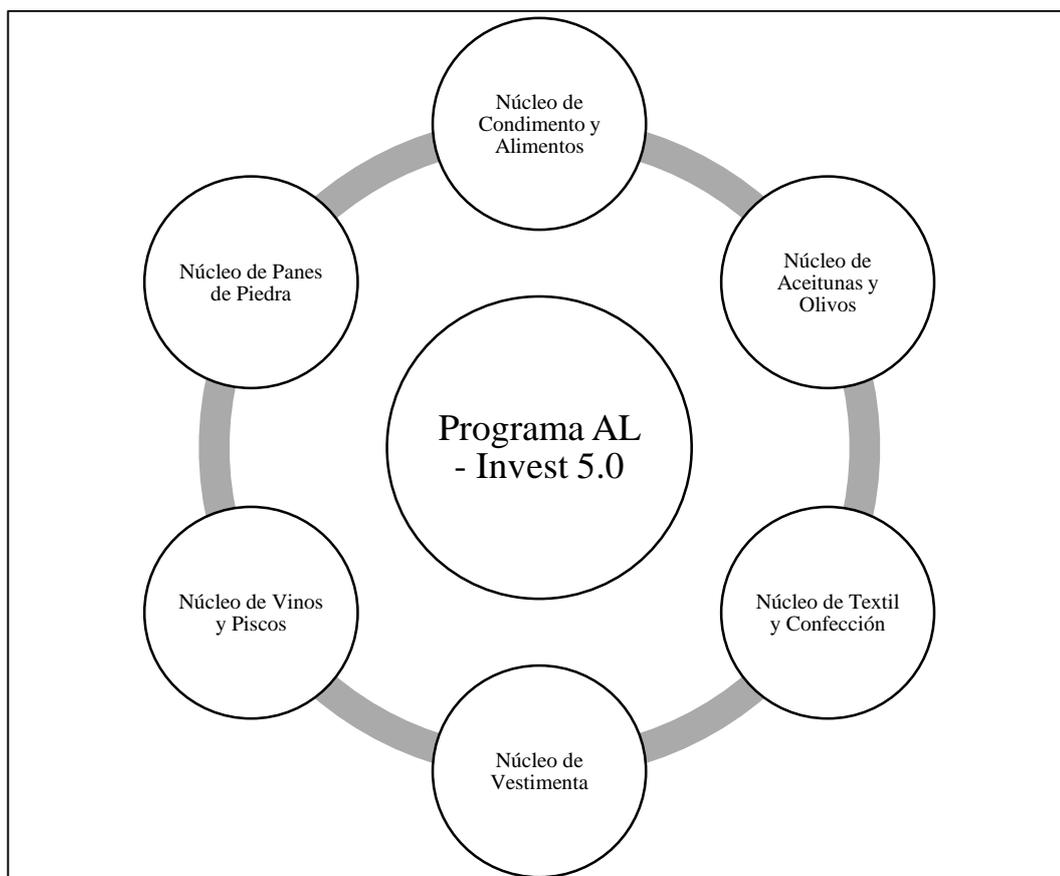
En este contexto, mediante visitas y reuniones con las empresas del sector en investigación, se creó el núcleo empresarial de “Condimentos y Alimentos” con una cantidad de 16 empresas:

- 1) ESPECERÍAS DEL SUR S. A. C.
- 2) HOJAS DEL CAMPO S. A. C.
- 3) PRODUCTOS VEGETALES DE EXPORTACIÓN E. I. R. L.
- 4) SABOR PERUANO DE EXPORTACIÓN S. A. C.
- 5) EXPORT FOOD SPICE S. A. C.
- 6) PRODUCTOS ALIMENTICIOS DE TACNA E. I. R. L.
- 7) AGROINDUSTRIAS SAN PEDRO S. A.
- 8) YARADA NOBLE S. A. C.
- 9) GREEN GOLD GROUP S. A. C.
- 10) JASEFRA E. I. R. L.
- 11) CORPORATION GRUP FLORES PERU E. I. R. L.
- 12) CUTIPA FLORES OLGA BERTHA
- 13) MICOTI S. A. C.
- 14) OLIVA PERU S. A. C.
- 15) SAN PEDRITO SUR S. A. C.
- 16) SAMU YAPU S. A. C.

Además, también se creó el núcleo empresarial de “Aceitunas y Olivos” con una cantidad de 12 empresas:

- 1) AGROINDUSTRIAS GONZALEZ S.A.C.
- 2) PORTAL DEL OLIVO S.A.C.

- 3) EMPRESA AGROINDUSTRIAS SANTA MARIA EIRL
- 4) DESCALS INDUSTRIAS ALIMENTARIAS S.A.C.
- 5) AGROIND. Y COMERCIALIZ. GUIVE E.I.R.L
- 6) OLIAMERICA S.A.C.
- 7) BIONDI Y CIA DE TACNA S.A.C.
- 8) AGROINDUSTRIAS DEL SUR S.A.
- 9) FUNDO LA NORIA SAC
- 10) IMPORT & EXPORT FLORES GUTIERREZ E.I.R.L.
- 11) BAUMANN CROSBY S.A.
- 12) DELGADO CALIZAYA DE GONZALES CONSUELO MARGOT



Nota: Núcleos empresariales.

2.2.2. Actividades específicas

a) Conducción de núcleos

Los siguientes puntos mencionados fueron extraídos de un contrato elaborado por PeruCamaras (2017):

- En aras de mejorar el ejercicio y resultados de las empresas, será necesario implementar un sistema asociativo de núcleos aumentando la cartera de productos y servicios en la Cámara de Comercio local, y así atender a las nuevas necesidades de sus socios.
- Contribuir a mejorar el nivel de competitividad de las empresas, interviniendo en su ambiente comercial y laboral, identificando sus necesidades y organizando actividades donde puedan actuar los mismos gerentes o empresarios.
- Realizar y asistir a entrenamientos de consejeros o de forma individual a modo de capacitación para aplicar las nuevas aptitudes frente a su actuación con las empresas, lo cual es beneficioso a largo plazo, mejorando las competencias personales.
- Realizar visitas a todas empresas de diversos sectores que pertenezcan a los núcleos, para hacer seguimiento de todas sus necesidades

técnicas y comerciales, brindando las óptimas soluciones con el apoyo de la Cámara de Comercio local, cumpliendo lo programado según lo establecido en el programa AL – Invest 5.0.

- Realizar informes de cada actividad con los resultados obtenidos de los núcleos y reportar al responsable, al directorio de la Cámara de Comercio de su localidad y a la Cámara Nacional de Comercio, Producción, Turismo y Servicios – PERUCÁMARAS.
- Elaboración de planes anuales de acción según los módulos de trabajo establecidos en conjunto con las empresas, para definir los objetivos a alcanzar, además de la transparencia de la inversión realizada para cada actividad.
- Trabajo en sinergia con consejeros a nivel internacional para el intercambio de información.
- Desarrollar distintas actividades o responsabilidades que surjan en el proceso de implementación de núcleos.

b) Entrenamiento y asesoramiento

Los siguientes puntos mencionados fueron extraídos de un contrato elaborado por PERUCAMARAS (2017):

- La cooperación entre asesores, entrenadores e instructores de la entidad responsable es indispensable para identificar la realidad nacional o regional de las empresas, apuntando a la intervención de las mismas.
- Tomar la responsabilidad frente a diversas situaciones según el asesoramiento dado para su implementación.

c) Relaciones públicas y divulgación

Los siguientes puntos mencionados fueron extraídos de un contrato elaborado por PERUCAMARAS (2017):

- Desarrollar campañas informativas, folletos, etc. y todo método de marketing tradicional para la divulgación de eventos y resultados de los núcleos.
- Apoyar en la promoción por plataformas virtuales o todo lo que conlleve de métodos de marketing digital.
- Exhibir en los eventos locales y regionales los resultados de los núcleos, y que en cada seminario exista una valorización de los presentes.
- Incentivar a las empresas asociadas a los núcleos en la participación de ferias comerciales nacionales e internacionales, misiones comerciales, encuentros sectoriales, charlas, entre otros; con la finalidad de compartir

diversas experiencias de otras empresas e incluso captar nuevos clientes interesados.

- Ser responsable de diversas tareas que se presenten en el momento durante la implementación o asistencias a los núcleos en aras de contribuir a su crecimiento y progreso.

d) Módulos de trabajo

Los módulos de trabajo son establecidos dependiendo de las necesidades de las empresas que conforman un núcleo empresarial, en donde se especifica todas las actividades extraídas de los informes de Rivera (2017) a Perucamaras; en este caso del núcleo “Condimentos y Alimentos”.

- Inteligencia Comercial.- Los empresarios necesitan la asesoría y capacitación de un especialista en inteligencia comercial, para identificar mercados y nichos de mercado emergentes y potenciales para sus productos, para ello necesitan como parte de la asesoría, trabajar fichas comerciales y realizar análisis del mercado objetivo, para establecer estrategias de penetración y segmentación del mercado meta.

- Promoción Internacional y ventas.- El núcleo requiere capacitación y asesoría en la promoción de sus productos de forma estratégica en los nicho de mercado objetivo, es así que necesitará especialistas extranjeros de los países destino que se obtengan del módulo de inteligencia comercial, estos especialistas, deben conocer los puntos de venta estratégicos y además, puedan canalizar una venta internacional, a través del "trading".
- Eventos de Promoción Internacional.- El núcleo busca participar en ferias internacionales, ruedas de negocio y/o misiones comerciales con la finalidad de realizar encuentros "face to face" con los potenciales clientes en los mercados metas, identificados por los especialistas extranjeros.
- Sistemas de Gestión de Calidad.- El núcleo requiere asesoría y capacitación en Sistemas de Gestión de Calidad en campo e industria de sus productos, es decir en toda la cadena de producción, ya que busca mejorar la imagen de sus productos hacia sus clientes, para la obtención de certificaciones y reconocimientos que le permitan incrementar el valor de sus productos y el precio de venta.

Por otro lado, para el núcleo empresarial de "Aceitunas y Olivos" se plantearon los siguientes módulos de trabajo:

- **Control de plagas del olivo y fisiología.**- Los empresarios necesitan asesoría de especialistas en control biológico de plagas para el árbol del olivo, ya que esto repercute inmensamente en su nivel de producción, ventas y respectivamente en las utilidades e involucra a todos los miembros de la cadena comercial de las aceitunas y el aceite de olivo. Así mismo, incursionar en nuevas formas del cultivo del árbol del olivo para mermar el efecto del cambio climático.

- **Efluentes y residuos.**- El núcleo requiere capacitación y asesoría en el tratamiento de efluentes y residuos que se generan por el proceso de aceituna y derivados, los empresarios buscan formas de solucionar este problema que además es un agente contaminante. Para ello requieren de especialistas extranjeros.

- **Sistema de Gestión de la Calidad.**- El núcleo requiere asesoría y capacitación en sistemas de gestión de calidad en la industria de sus productos, es decir en las plantas procesadoras de aceituna y aceite de oliva, ya que busca mejorar la imagen de sus productos hacia sus clientes, obtener certificaciones y reconocimientos que le permitan incrementar el valor de sus productos y el precio de venta. Se busca obtener certificaciones BPM y HACCP, con parámetros acorde a la realidad local.

- **Inteligencia comercial.**- Los empresarios necesitan la asesoría y capacitación de un especialista en inteligencia comercial, para identificar mercados y/o nichos de mercado emergentes y potenciales para sus productos, para ello es necesario como parte de la asesoría, trabajar fichas comerciales y de presentación acorde a los requerimientos del cliente objetivo, realizar análisis del mercado para establecer estrategias de penetración y segmentación del mercado meta.

2.2.3. Asistencia empresarial

a) Asesoría en inteligencia comercial

Para dar paso a dicha asesoría, se realizaron 2 reuniones previas a la visita de la especialista en Inteligencia Comercial, Mg. Olga Noel Ventura. En la primera reunión se coordinó los puntos de evaluación en la investigación de mercado, asegurar el mercado europeo y su participación en eventos de promoción internacional. En la segunda reunión se formuló un cronograma de visitas, donde se arma el recorrido que realizó la especialista a cada planta, bodega y/o campo de las empresas que forman parte del núcleo.

La visita de la Mg. Olga Noel Ventura se desarrolló los días 23 y 24 de Mayo del 2017, cubriendo las expectativas de las empresas participantes del núcleo de “Condimentos y Alimentos”, ya que fue el primer

paso para analizar las deficiencias de los factores internos de cada empresa y tomar acciones correctivas para su desarrollo como parte del Programa AL – Invest 5.0.

Dentro de las visitas a las empresas se recorrieron diversas plantas, bodegas y campos para la recolección de información de los procesos productivos y analizar las falencias a la hora de desarrollar sus productos; además ver presentaciones de producto terminado, fichas técnicas, exportaciones realizadas, manejo de idiomas, trabajar con la marca, participación en ferias, etc.

Al finalizar dicha visita, se aplicó un diagnóstico general a las empresas del núcleo, el cual fue desarrollado el día 25 de Mayo del 2017, a través de una charla, para complementar la información recolectada, dejando muchas correcciones y propuestas por aplicar, por ello las empresas calificaron la visita con una puntuación “Alta” en general a través de una ficha de evaluación entregada por el ente regulador.

Después de la semana de visita y capacitación, se realizó una reunión para seleccionar al especialista en BMPG – HACCP para la formación de auditores internos en cada empresa, apuntando a la obtención a certificaciones, por tal motivo se llegó a la decisión de contar con la presencia de la certificadora ENRED Latam Group para tratar dicho tema a través de un auditor externo. Por otro lado, se analizó la organización y plan de trabajo del núcleo para su participación en la Feria Expoalimentaria

2017, por lo que era necesario trabajar en diversas herramientas de Marketing.

b) Asesoría en entomología y control de plagas

Se realizó una reunión previa a la visita del especialista en Entomología y Control de Plagas, para realizar un cronograma de visitas a las empresas que poseen campo de olivo propio. Por otro lado, se coordinó el tema del desarrollo de comercio exterior para la implementación de estrategias de promoción internacional a nuevos mercados. La visita del Ph.D. Luis Valencia, especialista en Entomología, se desarrolló desde el 29 de mayo al 03 de junio del 2017. La visita del especialista fue de gran ayuda a las empresas que forman parte del núcleo “Aceitunas y Olivos”, ya que este tema es muy solicitado en Tacna por la amenaza de plagas del olivo, factor que influye en la cantidad de materia prima que se exporta, es así que el núcleo busca salvaguardar la calidad del producto y disminuir las mermas por plagas, por ello era necesario recurrir a un especialista para analizar las deficiencias en control de plagas de las empresas y tomar acciones correctivas para su implementación como parte del Programa AL-Invest 5.0.

Dentro de las visitas a las empresas se recorrieron los campos de cultivo de olivo para recaudar información de las dificultades con respecto a las plagas más comunes como son las “Quereza” y “Barrenillo” que están afectando la producción de aceitunas en el distrito de La Yarada en Tacna,

por lo cual el Dr. Valencia analizó los árboles dañados y extrajo muestras de las plagas que atacaban el fruto y las hojas.

Al finalizar las visitas de todas las empresas se realizó un diagnóstico general, para complementar la información a través de una charla, recomendando muchos métodos y técnicas de control de plagas a los gerentes de las empresas así como a los trabajadores de campo, por ello las empresas calificaron su visita con una puntuación “Alta” en general, en las fichas de evaluación, esperando su retorno para revisar los avances de todo lo aprendido.

Por otro lado, en reuniones posteriores el núcleo decidió participar en ferias internacionales en Europa para ampliar su cartera de clientes con mayor utilidad y por eso desean un curso de capacitación para el éxito de su participación en una feria en Europa recomendada por un especialista en inteligencia comercial y desarrollo de producto.

c) Asesoría en branding, marketing tradicional y digital

Los talleres sobre Branding, Marketing Tradicional y Digital a las empresas del núcleo empresarial “Condimentos y Alimentos”, se llevaron a cabo desde el lunes 07 al viernes 11 de Agosto del 2017, estando a cargo del Ingeniero Comercial, Julio Martín Velásquez Berrios.

El núcleo a través de dicha asesoría logró valorar que en la actualidad la construcción de una marca personal “Branding” es necesario para una

empresa, porque permite dar un valor agregado, una imagen personal y empresarial más competitiva, destacar sus habilidades y su oferta comercial.

Para la auditoría de Marketing Tradicional y Digital, las empresas participaron activamente al ser evaluadas por el especialista, donde se desarrollaron estrategias y herramientas para fortalecer su marca, mayor captación de clientes potenciales por la diferenciación de su oferta, y una imagen de mayor competitividad frente a empresas del mismo rubro.

Además del taller grupal, fue necesario desarrollar asesorías personalizadas al núcleo durante esa semana, ya que frente a la oportunidad de participación a un evento internacional, es necesario tratar todos los temas que beneficien a la imagen corporativa de cada empresa.

d) Asesoría en formación de auditores internos

La asesoría en auditoría interna en HACCP, BRC e ISO9001, fue desarrollado los días 6, 7 y 8 de Septiembre del 2017, en un rango 8 horas diarias, a cargo por la especialista de ENRED Latam Group, Ing. Liseth Vicente, donde participaron los empresarios y representantes de los núcleos de Condimentos y Aceitunas.

A través de dicha capacitación, las empresas lograron captar la importancia de aplicar una auditoría interna para la mejora continua, analizando diversos conceptos, casos prácticos, formas de aplicación, etc. como uno de los pasos necesarios para la obtención de certificaciones que demuestren que los procesos productivos y su producto final cuentan con

la calidad necesaria para su exportación e ingreso a nuevos mercados, además de dar la seguridad al público objetivo sobre el bien consumido.

La capacitación se desarrolló de manera exitosa por la Ing. Lisseth Vicente, donde diversas empresas del núcleo, al final de la semana, lograron aprobar el examen que acreditaría la formación de auditores internos, demostrando su interés en capacitarse para la mejora continua; dicho examen fue realizado por un trabajo designado por la empresa o el mismo empresario que decidió participar. Finalmente, alrededor de dos semanas se realizó la entrega de los certificados a los participantes que aprobaron el examen, acreditándolos como auditores internos por la entidad ENRED Latam Group.

e) Asesoría en tributación y compras en campo

La capacitación sobre tributación y compras en campo fue realizado los días 20, 22 y 23 de Septiembre del 2017, en un rango de 4 horas diarias, a cargo del especialista de SUNAT Ing. Robert Chuquicondor, donde participaron los empresarios y representantes de los núcleos de Condimentos y Aceitunas.

El objetivo de dicha capacitación fue brindar información sobre las regularidades y normas de la SUNAT para realización de compras en campos, con ello las empresas podrán evitar sanciones realizadas por dicha entidad; además de tener un buen plan contable, evitar problemas de fiscalización, analizar área de finanzas, entre otros temas. Las empresas

realizan pagos de tributos por realizar actividades comerciales durante el año, por ello el área de finanzas deberán utilizar herramientas para saber su nivel de ingreso y crecimiento, permitiendo la toma de decisiones ante diversas situaciones, además de trabajar bajo las normas del ente regulador.

La capacitación a cargo del especialista Ing. Robert Chuquicondor se desarrolló exitosamente, donde las empresas demostraron su interés para la toma de decisiones en el ámbito financiero, tributación, etc. aplicando las herramientas aprendidas.

f) Asesoría en responsabilidad social empresarial

Se realizó la capacitación de responsabilidad social empresarial, a cargo del especialista Ing. Jorge Caycho, el cual comenzó sus labores el día 8 de Enero del 2018 de 4:00 pm hasta 10:00 pm. Se desarrollaron temas de valores y principios éticos, condiciones de ambiente de trabajo y empleo, apoyo a la comunidad, protección del medio ambiente y marketing responsable.

Valores y principios éticos, referido a las políticas de recursos humanos que podrían afectar a los empleados de las empresas, como ciertas compensaciones, ambiente laboral, seguridad laboral, entre otras. Apoyo a la comunidad, acciones que deberá realizar una empresa para maximizar el impacto de sus contribuciones dirigido a la comunidad, apuntando al crecimiento económico. Protección del medioambiente,

enfocado al compromiso empresarial – ambiental para el desarrollo sostenible, abarcando temas de optimización de recursos, manejo de residuos, concientización de personal, etc. Marketing responsable, referido a las decisiones de la empresa relacionado con sus consumidores, vinculado con la integridad del producto y su divulgación, las prácticas comerciales, precios, distribución, publicidad, etc.

Posteriormente desarrollaron un taller de evaluación sobre los temas en mención para el análisis de su aplicación en las empresas, además procedieron a la calificar la capacitación, obteniendo una puntuación Alta en general en las fichas.

g) Segunda asesoría en inteligencia comercial

Se desarrolló la última capacitación / taller para el núcleo de “Condimentos y Alimentos” en Inteligencia Comercial, dirigido por el especialista Ing. Miguel Viaña de la Cámara Peruana de Comercio Exterior - CAMEX; del 20 al 24 de Agosto de 2018.

Con dicha capacitación se dio el cierre de la quinta fase del Programa AL – Invest en la región de Tacna, por ello este segundo taller de Inteligencia Comercial logró fortalecer a las empresas para la obtención de información sobre distintos mercados, a través del uso de herramientas como: Trade Map, Mac Map, SIICEX, SUNAT, entre otros, según la partida arancelaria de su producto principal con la finalidad analizar la estadística de las exportaciones nacionales e internacionales. Además, como parte de

la investigación de mercado, es necesario identificar y seleccionar un mercado meta en el exterior según el análisis estadístico, por otro lado también es necesario analizar la aplicación de beneficios arancelarios según los TLCs y diversos factores críticos. Por último, el especialista Ing. Miguel Viaña asesoró a las empresas que participaron en la Rueda de Negocio desarrollado el día 23 de Agosto, organizado por PRODUCE.

Posteriormente, se realizaron visitas a las empresas con un mayor desarrollo durante el programa para formular una capacitación personalizada. Finalmente, los miembros del núcleo evaluaron al especialista con una puntuación Alta en general.

2.3. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS DEL SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Con la finalidad de alcanzar un efecto positivo y eficaz sobre la calidad de los productos, la segunda variable en mención debe actuar de forma ordenada y planificada, optimizando procesos y recursos dentro de una empresa.

“La implantación de sistemas de calidad ha adquirido una gran importancia, hasta el punto de que la implantación y certificación de un sistema de calidad se ha convertido en sinónimo de seguridad para todas las partes relacionadas con la empresa.” (López, 2006).

Un sistema de gestión de calidad debe:

- a) Alcanzar y custodiar la calidad la calidad en los en los productos, servicios y procesos.
- b) Brindar confianza y seguridad, tanto a la empresa como a los consumidores.
- c) Incremento de la productividad, la eficacia y reducción de costos.

2.3.1. Principios de Gestión de la Calidad

Se puede definir a un principio como una pauta apropiada, amplia y necesaria para dirigir o guiar la mejora continua dentro de una organización, identificando las necesidades de todas las partes interesadas. Los siguientes puntos en mención está desarrollado por Cabo (2015):

- a) Principio 1: Enfocada al cliente.-** La satisfacción de los clientes es la razón de la empresa. Por ello, se debe tomar acción para analizar sus necesidades actuales y futuras, en búsqueda de cumplir cada requisito y exceder sus expectativas.
- b) Principio 2: Liderazgo.-** La formación de líderes es fundamental para involucrar y alinear a todos los colaboradores con los objetivos de la empresa, orientándolos y formando propósitos afines para mantener un adecuado ambiente interno.

- c) **Principio 3: Participación del personal.**- Sin enfocarse en niveles organizativos, es necesario presenciar el compromiso de los colaboradores, aprovechando sus competencias y habilidades en beneficio de la empresa.

- d) **Principio 4: Enfoque basado en procesos.**- Gestionar como proceso cada actividad y optimizar recursos, dará resultados eficientes.

- e) **Principio 5: Gestión basada en sistemas.**- Sistematizar los procesos interrelacionados, identificándolos y gestionándolos, va a contribuir a la eficacia en el logro de sus objetivos.

- f) **Principio 6: Mejora continua.**- Un objetivo permanente es la mejora continua del desempeño global de la empresa.

- g) **Principio 7: Toma de decisiones basada en hechos.**- La toma de decisiones eficaces corresponderá a la recolección de información previa y análisis de datos.

- h) **Principio 8: Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.**- Si bien la empresa y los proveedores son independientes, mantener una relación positiva y mutuamente beneficiosa favorece a la creación de valor.

2.3.2. Familia de la Norma ISO 9000

Las normas de la serie ISO 9000 fueron establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) para dar respuesta a una necesidad de las organizaciones, la de precisar los requisitos que debería tener un sistema de gestión de la calidad. (AEC, 2015)

En 1987, se ejecutó la primera edición de estas normas. Posteriormente, se realizaron modificaciones para los 1994, 2000, 2008 y la versión vigente 2015.

Uno de sus propósitos principales fue que cada norma ISO pueda aplicarse a cualquier tipo de organización, sin discriminar el tamaño o sector de actividad, aglutinando los principios de diversas normas de calidad existente de diversos países.

- a) ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y vocabulario.”
- b) ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.”
- c) ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de Gestión de la Calidad”

Actualmente, la familia de normas ISO 9000 que se encuentra en vigor se compone de 4 normas, extraído de GLOBALSTD (2017):

- a) ISO 9000:2015 “Descripción de los fundamentos de los SGC y especificación de su terminología.”
- b) ISO 9001:2015 “Especificación de los requerimientos para los SGC aplicables en las empresas que busquen acreditar sus productos con los reglamentos que le sean de aplicación e incrementar la satisfacción de sus clientes.”
- c) ISO 9004:2009 “Proporciona las directrices para medir el rendimiento eficaz del SGC, como objetivo principal la mejora del desempeño empresarial, satisfacción de clientes y de las partes interesadas.”.
- d) ISO 19011:2011 “Proporciona orientación relativa a las auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad y ambiental.”

Todas ellas conforman un conjunto coherente que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional. Su aplicabilidad está dirigida a empresas que buscan, extraído de GLOBALSTD (2017):

- a) Ventajas competitivas por medio de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

- b) Confianza de sus proveedores.
- c) Consumidores de sus productos.
- d) Aquellos interesados en la terminología utilizada en Gestión de la Calidad (por ejemplo: proveedores, clientes, entres reguladores).
- e) Todos aquellos que evalúan o auditan el SGC.
- f) Asesoran o quienes dan formación sobre el SGC.
- g) Quienes desarrollan normas relacionadas.

2.3.3. Normalización

Estévez J. (2010) considera que: “La normalización es el proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas con el fin de ordenarlas y mejorarlas.”

Arriola O. (2004) afirma que: “La normalización es la actividad que establece, con respecto a problemas actuales o potenciales, disposiciones de uso común y continuado, dirigidas a la obtención del nivel óptimo de orden en un contexto dado.” (Arriola O., 2004)

Cuatrecasa L. (2001), citado por Ugaz L. (2012), sobre normalización escribió: “La normalización es una actividad de gran importancia para conseguir los objetivos que persigue todo sistema de calidad; es decir, que los procesos incluidos en el mismo den lugar a productos y servicios de calidad elevada, costos bajos y que la comprobación de todo ello sea posible entre los clientes potenciales.”

De acuerdo con ISO, dado a repetitivos problemas provenientes de las esferas de la ciencia, técnica y economía, esta actividad propia brinda soluciones de aplicación para la obtención de grados óptimos del contexto dado. Lo cual es manifestado con la elaboración, publicación y aplicación de normas. Es el método adecuado de trabajo considerado para desarrollar y mejorar la calidad con un enfoque hacia la satisfacción del consumidor, ya que es lo que aspira toda empresa dentro de un mercado competitivo. En particular, esta actividad consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas.

Los objetivos de la normalización son:

- a) **Simplificación:** Específicamente es reducir diversos modelos de normas para la aplicación de lo más necesarios.

- b) **Unificación:** Posibilitar el intercambio a nivel internacional.

- c) Especificación:** Prevención e identificación de posibles errores, a través de un lenguaje claro y preciso.

2.3.3.1. Relación entre norma y reglamento técnico

Podemos decir que la norma es el documento técnico aplicada de manera voluntaria, fruto de un acuerdo de partes interesadas, justificado a través de resultados con apoyo tecnológico y avalado por un organismo de normalización reconocido. Por ello, es necesario precisar que las normas van a garantizar calidad y seguridad, permitiendo que las empresas interesadas tengan ventajas competitivas y una mejor posición en el mercado. Además de constituir una adecuada fuente de información para los profesionales de cualquier actividad económica o comercial.

Según Indecopi (2007) explica lo siguiente:

Las normas son de naturaleza voluntaria. Conforme al Acuerdo OTC, no forman parte de la legislación. Las normas pueden ser desarrolladas por diversos organismos del sector público o privado. Los gobiernos de los países miembros de la OMC necesitan asegurarse de que estos organismos desarrollan las normas nacionales, de acuerdo con los requisitos del Acuerdo OTC.

Entonces, precisamos que las normas solo van a especificar las características del producto o sus requisitos técnicos para el cumplimiento de las mismas.

Por otro lado, referido a Reglamentos Técnicos se define como un documento, bajo responsabilidad de los gobiernos, donde se fijan las características de un producto o detallar los procesos y métodos de producción. Además, también se incluye a los procesos administrativos y a las prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado.

Según Indecopi (2007) afirma que:

Los reglamentos técnicos son obligatorios. En el contexto del Acuerdo OTC, esto significa que forman parte de la legislación. Si usted exporta un producto a un mercado que impone reglamentos técnicos a ese producto, necesita estar seguro de que su producto los cumple, o le será negada la entrada.

2.3.3.2. Organismos normalizadores

a) ISO International Organization of Standardization

En su traducción al español, Organización Internacional de Normalización, es un organismo creado a finales de los años 40, donde su

sede actual está situada en la ciudad de Ginebra. Hasta la fecha más de 80 países han aceptado las miles de normas ISO que existen; de ahí su carácter internacional. Por ello, dicha organización estableció la familia de normas ISO 9000 relacionado a los Sistemas de Gestión de la Calidad, adoptadas por el Centro Europeo de Normalización (CEN) y por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), que las reconocen como UNE-EN ISO 9000.

b) Asociación española de normalización y certificación

AENOR es un organismo sin fines de lucro, constituida en 1986, legalmente responsable del desarrollo y difusión de las normas técnicas en España. Se rige a través de las mismas para orientar el nivel adecuado de un producto y el desarrollo de servicios, cumpliendo todo estándar y logrando la satisfacción del consumidor. Además de la actividad normalizadora, AENOR también realiza una actividad certificadora.

c) Comité europeo de normalización

El Comité Europeo de Normalización (CEN) es una organización sin fines de lucro, que vela por el fomento de la economía europea a través del comercio internacional, colocando en primer lugar el bienestar de las personas y la protección del medioambiente. Además, es reconocida por

pertenecer al ranking de las mejores organizaciones de normalización europeas, por ello, dicha entidad tiene la responsabilidad de hacer valer cada norma de calidad en diversos ámbitos técnicos; excepto electrónica y telecomunicación que se encuentran custodiados por el CENELEC (Comité Europeo de Normalización Electrónica), entre otros.

d) Comisión de Normalización – CNB

La Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias (CNB), dirigido en funciones de normalización, se encuentra subdividido por 249 Comités Técnicos de Normalización donde participan más 2000 representantes de instituciones tanto públicas como privadas, responsables de más de 4,600 Normas Técnicas Peruanas (NTP) desarrolladas. Dichas NTP pasan por un control regulado por el Centro de Información y Documentación del INDECOPI. La CNB es miembro de los siguientes Organismos de Normalización:

- Organización Internacional de Normalización (ISO)
- Congreso Asia Pacífico para la Normalización (PASC-APEC),
- Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT).
- Red Andina de Normalización de la Comunidad Andina (CAN).

Según Indecopi (2014) afirma que:

El objetivo principal del organismo peruano de normalización es generar normas técnicas que constituyan un soporte técnico fundamental para incrementar la competitividad y seguridad de los productos y servicios, y contribuyan a la transferencia tecnológica, al acceso a los mercados y al impulso de la innovación.

e) Otras entidades de normalización:

Además de las entidades anteriormente mencionadas, existen organismos privados que realizan actividades de normalización y certificación, como puede ser el caso de la Fundación Ad Qualitatem.

2.3.3.3. Certificaciones

Según Miranda et al. (2007) declara que: “La certificación es una actividad de carácter voluntario que permite establecer la conformidad de una entidad (empresa, producto o persona) con los requisitos definidos en una determinada norma, mediante la emisión de un documento fiable que así lo demuestre”.

Sobre las certificaciones, Cuatrecasas (2001) afirma que: “Es la acción realizada por una entidad reconocida como independiente, manifestando a través de un documento certificado que se dispone de la confianza adecuada de que un sistema de calidad resulta ser conforme con alguna norma específica”.

Entonces podemos comprender que la certificación se realiza mediante un tercero (entidad certificadora), quien va dar la garantía a través de un documento que el producto, proceso o servicio, cumple con la conformidad de los requisitos específicos de calidad según la normativa. Por ello, obtener una certificación cumple los siguientes objetivos:

- a) Cumplir con estándares de calidad, especificaciones y normas técnicas en los procesos, servicios y productos, para la apertura de mercados.
- b) Un producto debidamente certificado, no sólo genera un mayor desarrollo comercial, sino también un sólido respaldo.
- c) Determinar si los productos o servicios brindados por una organización cumplen con los estándares especificados, por las autoridades competentes, consumidores, clientes u otras partes interesadas.

Si ejemplificamos y una empresa se enfoca en establecer la norma ISO 9001, se han identificado los siguientes pasos para certificar:

- a) Implementación y seguimiento a la aplicación de la norma que se desea certificar dentro de la empresa o de acuerdo al alcance de la misma.
- b) Será necesario la formulación de auditorías internas, dado por un equipo interno designado por la empresa misma o encargar dicha función a una empresa consultora especialista.
- c) Selección y contacto al organismo certificador de la norma, destacando sus competencias como: experiencia en el rubro de la empresa, costos, variedad de servicios, gestión contractual, entre otros.
- d) La entidad certificadora realiza una pre-auditoría, verificando cada punto estipulado en la norma a aplicar y que se encuentren cubiertos o en todo caso tomar las acciones correctivas. Con esto, la empresa interesada podrá tener la oportunidad de prepararse a la auditoría de certificación.
- e) Para la auditoría de certificación se realiza la detección de las no conformidades y oportunidades de mejora. Con el resultado final de la auditoría, la empresa cuenta con un periodo máximo de 6 meses para tomar acciones correctivas.

- f) Levantada cada no conformidad, la entidad certificadora emite un documento constatando que el Sistema de Gestión de la Calidad va acorde con los requisitos indispensables aplicados en la norma en cuestión.
- g) Los documentos certificadores de calidad deben ser revalidados cada 3 años por la parte interesada. Es necesario resaltar que la entidad reguladora continuará realizando auditorías por periodos de tiempos que disponga para reafirmar que el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentre consolidado de forma adecuada.

2.3.3.4. Entidades Certificadoras

Se puede recalcar que la certificación cumple un rol consistente en la emisión de documentos acreditadores de calidad de un producto, proceso o servicio, que se ajusta a normas técnicas determinadas; por ello existen muchas entidades de normalización que proporcionan servicios de certificación. En Perú, los organismos con capacidad para acreditar las normas ISO son:

- a) CERPER (Certificaciones del Perú S.A.), siendo el primer organismo que se encuentra acreditada por la INACAL, el cual cumple su función como

entidad de evaluación de conformidades en el Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001; demostrando sus competencias técnicas y de fiabilidad.

b) BASC PERÚ, organismo que se encuentra acreditada internacionalmente por la National Accreditation Board (ANAB) de Estados Unidos, para el cumplimiento de la evaluación de conformidades, brindar los requisitos de las auditorías y documentos certificadores de calidad, para las siguientes normas:

- ISO 9001:2015 "Sistema de Gestión de la Calidad".

- ISO 28000:2007 "Sistema de Gestión de la Seguridad de la Cadena de Suministro".

2.3.4. Estandarización

2.3.4.1. Estandarización de procesos

Actividad compuesta de procesos que mantienen un estándar de condiciones para la producción de resultados equivalentes. Por lo tanto, se precisa la importancia de mantener condiciones de trabajo a través de la estandarización incluyendo:

- a) Materiales, maquinaria, equipo.
- b) Métodos y procedimientos de trabajo.
- c) Conocimiento y habilidad del personal.

“La estandarización es vital para el crecimiento de la empresa. Lo importante es llevarla a cabo de una manera adecuada a las necesidades de las pequeñas empresas.” (Rodríguez, 2005)

En dicho contexto, realizar la estandarización de procesos para la simplificación y mejora continua, es conveniente tener en cuenta los siguientes 5 aspectos claves:

- a) Participación:** De cada colaborador dentro del proceso de estandarización, a través de la capacitación: Involucrar al personal de la empresa, recibiendo capacitación en los temas intervenidos.
- b) Diagramas e imágenes:** La elaboración de diagramas de procesos apoyará a la comprensión de las actividades programadas para la estandarización.

c) Documentos: Elaborar documentos para el aseguramiento del control de las actividades desarrolladas.

d) Registros: Recopilación de evidencias a través de registros o datos de procesos, con el propósito de verificar el cumplimiento de lo planificado.

2.3.4.2. Auditoría Interna

Enfocado a la calidad, este examen metódico será de gran utilidad para verificar si las actividades y resultados, previamente establecidas por la organización, logran adecuarse a los requerimientos necesarios que vayan acorde con los objetivos propuestos.

Referido a la auditoría, Padrón & Pérez (2009) afirma que: “La auditoría no debe confundirse con las actividades de supervisión o inspección, las cuales tienen como único objetivo el control de un proceso o la aceptación de un producto.” (p. 51)

Generalmente las auditorías internas se realizan cada año y el responsable en la gestión de la calidad debe planificarlo, además de formular un informe con la conclusión de los resultados obtenidos y presentarlo ante los interesados para su revisión y toma de decisiones.

Durante la revisión se realiza un análisis, en base a las evidencias encontradas en la auditoría, sobre el periodo establecido y si lo programado asegura la eficacia continua del sistema. Además de las auditorías anuales, se puede programar auditorías internas extraordinarias por las siguientes razones:

- a) Cuando en las áreas funcionales se han realizado cambios significativos, como por ejemplo, reorganizaciones y revisión de procedimientos, nuevos procesos, etc.
- b) Verificación de las acciones correctivas por necesidad, para saber si todo lo requerido ha si tomado y puesto en marcha con eficacia.
- c) Cuando no es suficiente la frecuencia de la auditoría anual para algún proceso en específico; dependerá de las actividades y su importancia.

La división de la auditoría interna anual se encuentra de manera general cuando está dirigido al Sistema de Gestión de la Calidad para la verificación del cumplimiento de cada uno de los requisitos dispuesto por la norma de referencia, y otras están dirigidas a cada proceso que forma parte de dicho sistema.

Para su ejecución, el auditor interno debe informar al responsable del área que se audita sobre la finalidad de la auditoría y sus fases. Entonces, se inicia el proceso de ejecución en compañía del responsable del área, donde se va analizando y valorando con ayuda de la hoja ruta cada uno de los requisitos indicados. Acorde a las evidencias de incumplimientos encontradas o posibles mejoras, estas son anotadas por el auditor en la hoja de ruta e informadas al responsable del área.

Finalmente, se formulará el informe correspondiente por el auditor responsable para registrar cada evidencia encontrada. Dicho documento será objetivo de análisis y promulgado por el responsable del área auditada hacia sus colaboradores, con la finalidad verificar colectivamente la situación. Por ende, la toma de decisiones de las medidas correctivas a aplicar.

2.3.4.3. Acciones correctivas y preventivas

a) Acciones correctivas

Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada. Según Alexandre A. (2002) declara que: “La organización debe establecer un proceso para eliminar la causa de no conformidad para poder prevenir la repetición. La acción correctiva debe ser apropiada para el impacto de los problemas encontrados”.

Las incidencias se presentan cuando surgen fallos o disfunciones en procesos, herramientas y equipos o de instalación. De igual forma, dentro de los procesos de producción, almacenamiento y manipulación, incluyendo maquinarias y sistemas asociados a los procedimientos, además de la documentación que puede ser inexistente o inadecuada. Además, de un control de proceso inexacto, escasa planificación, desinformación, falta de capacitación o de condiciones de trabajo, entre otras.

b) Acciones Preventivas:

Frente a una potencial no conformidad existente, es que se toman acciones preventivas para eliminarlas. Toda no conformidad debe ser inmediatamente identificada para aplicar las medidas preventivas correspondientes evitando su impacto. Dicho origen puede ser causado por encontrar entre los procedimientos y documentación inexacta o poco claro, procesos, corta planificación, información incompleta, etc.

2.3.4.4. Herramientas básicas de la calidad

A continuación se mencionarán las 7 herramientas básicas de la calidad, las cuales cumplen un papel fundamental para la disminución de defectos y estudio del comportamiento de los procesos, es decir, como un

instrumento de análisis. Para ello, se extrajo la información de la tesis de Sánchez (2013):

a) Hoja de verificación

Conocida como Hoja de Control o de Chequeo, cumple con la finalidad de registrar y compilar datos, a través de un formato de tabla o diagrama, realizando anotaciones de los procesos en cuestión. Es necesario simplificar el uso de esta técnica de recolección de datos para que no genere retrasos al responsable de su ejecución.

b) Diagrama de Pareto

Aplicado desde 1950 por el Dr. Joseph M. Juran como herramienta gráfica para catalogar las causas de los problemas en los procesos desde el menos al más relevante.

Dicho diagrama también puede ser reconocido por su funcionabilidad de ordenar las causas de los problemas en pocos vitales y muchos triviales, o la ley 80 – 20, que significa que un 20% de los problemas tiene un impacto del 80% de los fenómenos ocurridos. Entonces será de gran utilidad para identificar las causas de los problemas con mayor significancia.

Por ello, como herramienta favorecerá en la detección de las causas de los defectos de producción, tomar las posibles acciones que para su corrección directa y alcanzar la calidad esperada. Además, tiene un impacto sobre los colaboradores, ya que limitará a la tendencia a centrarse en contratiempos recientes en lugar de los de alto impacto.

Procedimiento de elaboración:

- 1.- Seleccionar el problema con mayor impacto.
- 2.- Identificación y recopilación de datos.
- 3.- Preparar la tabla para el procesamiento de datos.
- 4.- Ordenar los datos en según la frecuencia.
- 5.- Obtener un porcentaje relativo de cada causa.
- 6.- Calcular los porcentajes acumulados.

c) Histograma

Es la herramienta gráfica para analizar los diversos cambios existentes en un amplio conjunto de datos, a través de frecuencias de un valor o grupo de valores que se desea organizar y tomar decisiones sobre ellas.

Además, será de utilidad para realizar comparaciones en los resultados obtenidos de un proceso y ver sus grados de desempeño.

Entonces, distribuir estos datos será el inicio para formular ciertas hipótesis sobre deficiencias en procesos.

Por último, funcionará como un medio para comunicar información sobre los procesos y sus cambios a otros colaboradores de manera precisa.

d) Diagrama Causa Efecto o Ishikawa

Herramienta comúnmente utilizada por las organizaciones para precisar la relación de causas y efectos en diversos procesos, creado por el Dr. Ishikawa en 1943.

Será de gran utilidad para analizar los puntos negativos y tomar acciones sobre ellas; en la formulación del diagrama se podrán observar diversas causas. Generalmente, se encuentra dividido en categorías de causas como: Método de trabajo, materiales, mano de obra, mediciones y entorno, el cual puede someterse a cambio según la consideración de la parte interesada.

Algo peculiar de esta herramienta es su representación, que es como una espina de pescado, por ello también es reconocida por ese nombre. Entonces para poder desarrollarlo, es necesario realizar estudios en los efectos que se desean analizar para que un responsable verifique las

causas principales que lo generan, y concluir en una sesión grupal para la toma de decisiones.

e) Diagrama de dispersión

A través de coordenadas cartesianas se precisan los valores de variables para un conjunto de datos. Por ello, dicho diagrama matemático mostrará los puntos de los datos con valores para su interpretación distribuido en el eje horizontal y vertical.

En el diagrama de dispersión las variables cumplen un rol relacional, lo cual no es tratado estrictamente estadístico. Se pueden observar el comportamiento de las variables, es decir, cuando es positiva existe un aumento de una variable, si es negativa una aumenta y la otra baja, y si la correlación fuese cero, no existiría una relación entre variables.

f) Gráficas de Control

Herramienta para la producción de datos promedios graficados en una línea central, limitados por controles superiores e inferiores según los cálculos estadísticos.

Normalmente, dichas herramientas funcionan en conjunto para analizar la ejecución de los procesos y sus problemas, sin calcular el

desempeño final, por ello la gráfica de control se complementa con diversas herramientas y cálculos estadísticos.

Las gráficas de control tienen dos funciones básicas:

- La determinación de la capacidad de un proceso a través de las gráficas y con ello poder discernir sobre la toma de decisiones económicas.

- Localizar e intervenir sobre las causas de problemas o deficiencias de calidad en los procesos. Entonces, la utilidad del gráfico de control apoyará en demostrar los desempeños de los procesos.

g) Sesiones de lluvia de ideas

Conjunto de personas que buscan interactuar a través de ideas para la toma de decisión frente a problemas, oportunidades, entre otros. Es indispensable que los colaboradores responsables en distintas áreas de la organización participen, además de designar un líder como moderador.

Esencialmente, esta herramienta es como un aporte democrático sin llegar al extremo de debates inadecuados, críticas, negatividad, etc., más bien un ambiente dinámico. La duración de cada sesión de lluvia de ideas

será descrita por el responsable de las áreas, en promedio puede durar 45 min.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

A. Internacionalización.- Proceso a largo plazo, por el cual una empresa desembarca a otro mercado internacional a través de una estrategia bien definida, aprovechando las oportunidades de negocio en dicho mercado. Además, la tendencia actual es optar por dirigir sus ventas al extranjero, con la finalidad de asentarse completamente en la economía de dicho territorio. Por otro lado, es necesario considerar ciertos factores que influyen en la internacionalización como aspectos culturales, ambientales, reglamentaciones o exigencias sanitarias. (Abc.es, 2014)

B. Ventajas competitivas.- Venta única y sostenible que posee una empresa con respecto a sus competidores, con la finalidad obtener mejores resultados, y por ende, una mejor posición competitiva en el mercado. Existen diversos tipos de ventajas como: la ubicación estratégica de la empresa, calidad, innovación en los productos, costes de producción, entre otras. (Espinoza, 2017)

C. Cadenas de valor mundial.- Proceso para la elaboración de un producto, que no solo pasa por una línea de producción en una

empresa, sino por participación de más de un país hasta llegar al resultado final. Dicho sistema internacional organizado es necesario para optimizar la producción, el marketing y la innovación, al localizar bienes o servicios, procesos y funciones en diferentes países para lograr beneficios por diferencias de costo, tecnología, marketing y logística, entre otros. (Ustate, 2007)

D. Trading.- Profesión de negociación y/o especulación en los mercados financieros, con la finalidad de generar rentabilidad a corto plazo. Se puede realizar trading en diferentes activos, como divisas, commodities, acciones o futuros, entre otros. (IG-Group, 2017)

E. Factores Internos.- Son aquellos agentes que se encuentran dentro de la empresa, los cuales generan un impacto positivo o negativo. Podemos mencionar algunos como: la organización, modelo de negocio, la gestión, los recursos, identidad, etc. (Corvo, 2018)

F. Normas Técnicas Peruanas.- Son documentos que establecen las especificaciones de calidad de los productos, procesos y servicios, elaborados por profesionales que conforman los Comités Técnicos de Normalización. Además, su aplicación es de carácter voluntario. (Inacal, 2018)

G. No conformidad.- No Conformidad es un incumplimiento de un requisito del Sistema de Gestión de la Calidad. Se conoce como requisito, una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria. (Gómez, 2016)

2.5. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.5.1. Hipótesis general

El Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) influye significativamente en el Sistema de Gestión de la Calidad en los Núcleos Empresariales de Condimentos y Aceitunas.

2.5.2. Hipótesis específicas

- a) Al utilizar la Gestión el Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de la aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.
- b) Al utilizar las Actividades Específicas del Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

- c) Al utilizar la Asistencia Empresarial del Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.
- d) Existe una relación positiva entre el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AI-Invest 5.0) y el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

2.6. SISTEMA DE VARIABLES

2.6.1. Variable independiente

“Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0”

Indicadores

- Financiamiento
- N° de empresas
- Satisfacción de las empresas
- Módulo de trabajo
- N° de asesorías
- Especialistas

2.6.2. Variable dependiente

“Sistema de Gestión de la Calidad”

Indicadores

- Normas
- Certificaciones
- Procesos
- Auditoría interna
- Herramientas de calidad
- Acciones correctivas y preventivas

Tabla 1.
Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable X Programa de Cooperación Internacional América Latina- Inversión 5.0	Gestión del programa	Financiamiento
		Nº de empresas
	Actividades específicas	Satisfacción de las empresas
		Módulo de trabajo
Asistencia Empresarial	Nº de asesorías	
	Especialistas	
Variable Y Sistema de Gestión de la Calidad	Normalización	Normas
		Certificaciones
		Procesos
	Estandarización	Auditoría interna
		Herramientas de calidad
		Acciones correctivas y preventivas

Nota: Se elaboró de acuerdo al marco teórico de las variables.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Respecto al tipo de la investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación básica o pura, ya que tiene como finalidad generar o aclarar conocimiento teóricos sin intervenir directamente en las posibles aplicaciones o consecuencias prácticas, ni resolver problemas.

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación es causal o explicativa, así en la investigación se analizaron causas y efectos de la relación entre variables, en este caso entre el Programa de Cooperación Internacional América Latina - Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) y el Sistema de Gestión de Calidad de las empresas de los Núcleos Empresariales Condimentos y Aceitunas en la región de Tacna.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación de acuerdo a la naturaleza de la misma reunió las condiciones para aplicar el diseño transversal, ya que es un tipo de estudio observacional y descriptivo, que midió a la vez la prevalencia de la exposición y el efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal. El propósito de este método es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.4. POBLACIÓN

La población en estudio estuvo compuesta por 28 gerentes generales de las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas, de los cuales 16 son gerentes de empresas productoras y/o acopiadoras de condimentos (orégano, paprika, hongos, etc.), y 12 son gerentes de empresas productoras y/o acopiadoras de aceitunas y/o pasta de aceitunas, que asisten y participan de las actividades del Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 en la región de Tacna.

La estructura de la población de estudio es la siguiente:

Tabla 2.
Población en estudio

Núcleos "Condimentos y Aceitunas"	Nº de gerentes
Gerentes de las empresas de condimentos.	16
Gerentes de las empresas de aceitunas.	12
Total	28

Nota: Base de datos PeruCamaras (2017)

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica utilizada es la encuesta, ya que ayudó en la recolección de información de las variables en estudio, y el instrumento es el cuestionario que fue aplicado a los participantes (Gerentes Generales) del Programa AL-Invest 5.0 de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

3.5.1. Cuestionario sobre Programa AL-Invest 5.0

Teniendo en cuenta los indicadores de la variable independiente, Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0, se diseñó un cuestionario segmentado en seis grupos de ítems que corresponden con los indicadores de la variable en estudio.

Para la medición de la variable, se propuso una escala de valoración basada en la Escala de Lickert (Desde 1 = No es cierto con lo afirmado en el ítem hasta 5 = Totalmente cierto con lo afirmado en el ítem; es decir los datos serán tratados en forma de intervalo).

3.5.2. Cuestionario sobre Sistema de Gestión de la Calidad

Teniendo en cuenta los indicadores de la variable dependiente, Sistema de Gestión de la Calidad, se diseñó un cuestionario segmentado

en seis grupos de ítems que corresponden con los indicadores de la variable en estudio.

Para la medición de la variable, se propuso una escala de valoración basada en la Escala de Lickert (Desde 1 = No es cierto con lo afirmado en el ítem hasta 5 = Totalmente cierto con lo afirmado en el ítem; es decir los datos serán tratados en forma de intervalo).

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Los resultados obtenidos producto de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, fueron procesados y analizados de acuerdo a la normatividad vigente, además se hizo uso de Estadística Descriptiva e Inferencial; utilizando cuadros de distribución de frecuencias absolutas, relativas y relativas porcentuales; también se hizo uso de la medida de tendencia central y dispersión (medias, desviación típica) con sus respectivas tablas e interpretaciones. Para la comprobación de hipótesis, se utilizó la distribución normal (Z), regresión lineal simple y el coeficiente de correlación de Pearson.

Asimismo, se utilizaron las herramientas informáticas como el SPSS 22, y Ms Excel 2016.

3.7. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.7.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Se seleccionó el coeficiente de Alpha de Cronbach para determinar la validación de los instrumentos aplicados, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

Tabla 3.
Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0,01 - 0,49	Baja confiabilidad
0,50 - 0,69	Moderada confiabilidad
0,70 - 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 - 1,00	Alta confiabilidad

Nota: Valores establecidos por el Alpha de Cronbach

De acuerdo con la escala, se determina que los valores cercanos a 1 implican que el instrumento utilizado es de alta confiabilidad y se aproxima a cero significa que el instrumentos es de baja confiabilidad. En base a la Escala de Lickert, se procedió a analizar las respuestas logradas considerando que los valores cercanos a 1 implica que no es cierto lo afirmado y los valores cercanos a 5 implica que es muy cierto lo afirmado. Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 22.0 es el siguiente:

Tabla 4.

Alpha de Cronbach: Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,968	24

Nota: encuesta sobre “Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0” aplicada a los gerentes de las empresas.

El coeficiente contenido tiene el valor de 0,968 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0” es de alta confiabilidad.

Tabla 5.

Alpha de Cronbach: Sistema de Gestión de la Calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,895	24

Nota: encuesta sobre “Sistema de Gestión de la Calidad” aplicada a los gerentes de las empresas.

El coeficiente contenido tiene el valor de 0,895 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Sistema de Gestión de la Calidad” es de fuerte confiabilidad.

3.7.2. Relación variable, dimensiones e ítems

Asimismo, es importante precisar la relación que existe entre la variable, los indicadores y las preguntas del instrumento administrado, de tal forma que se observe la alineación de la variable con el número de ítems que incluye cada indicador.

Tabla 6.
Variable Independiente: Relación indicador – ítems

Variable	Indicador	Ítems
“Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0”	- Financiamiento	1,2,3,4,
	- N° de empresas	5,6,7,8,
	- Satisfacción de las empresas	9,10,11,12
	- Módulo de trabajo	13,14,15,16
	- N° de asesorías	17,18,19,20
	- Especialistas	21,22,23,24

Nota: Bases teóricas del Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0.

Tabla 7.
Variable Dependiente: Relación indicador – ítems

Variable	Indicador	Ítems
“Sistema de Gestión de la Calidad”	- Normas	1,2,3,4,
	- Certificaciones	5,6,7,8,
	- Procesos	9,10,11,12
	- Auditoría interna	13,14,15,16
	- Herramientas de calidad	17,18,19,20
	- Acciones correctivas y preventivas	21,22,23,24

Nota: Bases teóricas del Sistema de Gestión de Calidad.

Para determinar el nivel obtenido en cada una de las variables, se plantean escalas de valoración que facilita el análisis global del comportamiento de las variables en estudio. Las escalas de valoración contienen los niveles según el puntaje acumulado en el proceso de tabulación de respuestas de los encuestados. Las escalas de valoración son las siguientes.

Tabla 8.

Escala de valoración para el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.

Indicadores	Escala
Alto nivel de desarrollo del Programa AL – Invest 5.0	90 – 120
Moderado nivel de desarrollo del Programa AL – Invest 5.0	57 – 89
Bajo nivel de desarrollo del Programa AL – Invest 5.0	24 – 56

Tabla 9.

Escala de valoración para el Sistema de Gestión de Calidad

Indicadores	Escala
Alto nivel del Sistema de Gestión de Calidad	90 – 120
Moderado nivel del Sistema de Gestión de Calidad	57 – 89
Bajo nivel del Sistema de Gestión de Calidad	24 – 56

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Programa de Cooperación Internacional América Latina - Inversión 5.0

4.1.1. Análisis por dimensión

4.1.1.1. Gestión del programa

Tabla 10.
Indicador 1: Financiamiento

Indicador	N	Media	Desviación Típica
Financiamiento	28	4,04	1,12

Nota: encuesta sobre el Programa AL – Invest 5.0.

Tabla 10a.
Sumatoria de medias

Indicador	N	Sumatoria
Financiamiento	28	16,14

Tabla 10b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Es necesario contar con financiamiento internacional para el fortalecimiento de las empresas de la región de Tacna.	3,50	1,171
Es relevante conocer la fuente de financiamiento antes de ingresar a un programa o proyecto.	4,43	0,997
El financiamiento de la Comunidad Europea para el programa AL - Invest 5.0 cubre sus expectativas.	4,14	1,079
El financiamiento del Programa AL - Invest 5.0 es exclusivamente para el cumplimiento de los módulos de trabajo establecidos. N válido (según lista)	4,07	1,245

Tabla 10c.
Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración del indicador.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo nivel de Financiamiento	8	28,6	28,6	28,6
	Alto nivel de Financiamiento	20	71,4	71,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 10d.
Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alto nivel de Financiamiento	13 – 20
Bajo nivel de Financiamiento	4 – 12

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 10 y conexas, representan el comportamiento medio del indicador denominado “Financiamiento”. El

resultado medio general obtenido fue de 4,04, una desviación típica de 1,12 y una sumatoria de 16,14, lo que significa que se ha alcanzado un alto nivel de comportamiento de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 11.
Indicador 2: Número de empresas

Indicador	N	Media	Desviación Típica
Número de empresas	28	3,63	1,18

Nota: encuesta sobre el Programa AL – Invest 5.0.

Tabla 11a.
Sumatoria de medias

Indicador	N	Sumatoria
Número de empresas	28	14,50

Tabla 11b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
La cantidad de empresas en el núcleo empresarial es el adecuado.	4,00	1,491
Es necesario contar con un número de empresas similares al rubro o actividad específica para la gestión del programa.	3,68	1,156
La cantidad de empresas no retrasa las actividades desarrolladas en el Programa AL - Invest 5.0.	3,04	1,290
La mayoría de las empresas que conforman el núcleo empresarial influyen en la toma de decisiones. N válido (según lista)	3,79	0,787

Tabla 11c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración del indicador.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Inadecuado número de empresas	8	28,6	28,6	28,6
	Adecuado número de empresas	20	71,4	71,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 11d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Adecuado número de empresas	13 – 20
Inadecuado número de empresas	4 – 12

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 11 y conexas, representan el comportamiento medio del indicador denominado “Número de empresas”. El resultado medio general obtenido fue de 3,63, una desviación típica de 1,18 y una sumatoria de 14,50, lo que significa que se ha alcanzado un adecuado número de empresas de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 12.
Dimensión 1: Gestión del programa

Dimensión	N	Media	Desviación Típica
Gestión del programa	28	3,83	1,15

Nota: encuesta sobre el Programa AL – Invest 5.0

Tabla 12a.
Sumatoria de medias

Dimensión	N	Sumatoria
Gestión del programa	28	30,64

Tabla 12b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Es necesario contar con financiamiento internacional para el fortalecimiento de las empresas de la región de Tacna.	3,50	1,171
Es relevante conocer la fuente de financiamiento antes de ingresar a un programa o proyecto.	4,43	0,997
El financiamiento de la Comunidad Europea para el programa AL - Invest 5.0 cubre sus expectativas.	4,14	1,079
El financiamiento del Programa AL - Invest 5.0 es exclusivamente para el cumplimiento de los módulos de trabajo establecidos.	4,07	1,245
La cantidad de empresas en el núcleo empresarial es el adecuado.	4,00	1,491
Es necesario contar con un número de empresas similares al rubro o actividad específica para la gestión del programa.	3,68	1,156
La cantidad de empresas no retrasa las actividades desarrolladas en el Programa AL - Invest 5.0.	3,04	1,290
La mayoría de las empresas que conforman el núcleo empresarial influyen en la toma de decisiones.	3,79	0,787
N válido (según lista)		

Tabla 12c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo nivel de gestión del programa	6	21,4	21,4	21,4
	Alto nivel de gestión del programa	22	78,6	78,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 12d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alto nivel de gestión del programa	25 – 40
Bajo nivel de gestión del programa	8 – 24

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 12 y conexas, representan el comportamiento medio de la dimensión denominada “Gestión del programa”. El resultado medio general obtenido fue de 3,83, una desviación típica de 1,15 y una sumatoria de 30,64, lo que significa que se ha alcanzado un alto nivel de gestión del programa de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

4.1.1.2. Actividades específicas

Tabla 13.
Indicador 3: Satisfacción de las empresas

Indicador	N	Media	Desviación Típica
Satisfacción de las empresas	28	4,15	0,95

Nota: encuesta sobre el Programa AL – Invest 5.0

Tabla 13a.
Sumatoria de medias

Indicador	N	Sumatoria
Satisfacción de las empresas	28	16,61

Tabla 13b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Las actividades del Programa AL - Invest 5.0 han influido en la competitividad de la empresa para su satisfacción.	4,32	0,983
Con el Programa AL - Invest 5.0 logró identificar todas las falencias o debilidades de la empresa.	4,11	0,875
A través del Programa AL - Invest 5.0 logró alcanzar las metas u objetivos propuestos anualmente en la empresa para su satisfacción.	4,11	1,031
Se encuentra satisfecho con el Programa AL - Invest que participaría en la siguiente fase.	4,07	0,900
N válido (según lista)		

Tabla 13c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración del indicador.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo nivel de satisfacción de las empresas	6	21,4	21,4	21,4
	Alto nivel de satisfacción de las empresas	22	78,6	78,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 13d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alto nivel de satisfacción de las empresas	13 – 20
Bajo nivel de satisfacción de las empresas	4 – 12

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 13 y conexas, representan el comportamiento medio del indicador denominado “Satisfacción de las empresas”. El resultado medio general obtenido fue de 4,15, una desviación típica de 0,95 y una sumatoria de 16,61, lo que significa que se ha alcanzado un alto nivel de satisfacción de las empresas de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 14.
Indicador 4: Módulo de trabajo

Indicador	N	Media	Desviación Típica
Módulo de trabajo	28	4,35	1,06

Nota: encuesta sobre el Programa AL – Invest 5.0

Tabla 14a.
Sumatoria de medias

Indicador	N	Sumatoria
Módulo de trabajo	28	17,39

Tabla 14b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Se cumplió todo lo establecido en los módulos de trabajo en el primer año del Programa AL - Invest 5.0.	4,43	1,136
Cada año se debe realizar una evaluación del cumplimiento de las empresas con los módulos de trabajo establecidos.	4,43	,997
Se debería aumentar o reformular la cantidad de temas establecidos en los módulos de trabajo.	4,43	,836
Es necesario el compromiso de cada empresa para cumplimiento de los módulos de trabajo.	4,11	1,257
N válido (según lista)		

Tabla 14c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración del indicador.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Inadecuados módulos de trabajo	6	21,4	21,4	21,4
	Adecuados módulos de trabajo	22	78,6	78,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 14d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Adecuados módulos de trabajo	13 – 20
Inadecuados módulos de trabajo	4 – 12

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 14 y conexas, representan el comportamiento medio del indicador denominado “Módulo de trabajo”. El resultado medio general obtenido fue de 4,35, una desviación típica de 1,06 y una sumatoria de 17,39, lo que significa que se ha alcanzado adecuados módulos trabajo de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 15.
Dimensión 2: Actividades específicas

Dimensión	N	Media	Desviación Típica
Actividades específicas	28	4,25	1,00

Nota: encuesta sobre el Programa AL – Invest 5.0

Tabla 15a.
Sumatoria de medias

Dimensión	N	Sumatoria
Actividades específicas	28	34,00

Tabla 15b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Las actividades del Programa AL - Invest 5.0 han influido en la competitividad de la empresa para su satisfacción.	4,32	,983
Con el Programa AL - Invest 5.0 logró identificar todas las falencias o debilidades de la empresa.	4,11	,875
A través del Programa AL - Invest 5.0 logró alcanzar las metas u objetivos propuestos anualmente en la empresa para su satisfacción.	4,11	1,031
Se encuentra satisfecho con el Programa AL - Invest que participaría en la siguiente fase.	4,07	,900
Se cumplió todo lo establecido en los módulos de trabajo en el primer año del Programa AL - Invest 5.0.	4,43	1,136
Cada año se debe realizar una evaluación del cumplimiento de las empresas con los módulos de trabajo establecidos.	4,43	,997
Se debería aumentar o reformular la cantidad de temas establecidos en los módulos de trabajo.	4,43	,836
Es necesario el compromiso de cada empresa para cumplimiento de los módulos de trabajo.	4,11	1,257
N válido (según lista)		

Tabla 15c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo nivel de actividades específicas	6	21,4	21,4	21,4
	Alto nivel de actividades específicas	22	78,6	78,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 15d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alto nivel de actividades específicas	25 – 40
Bajo nivel de actividades específicas	8 – 24

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 15 y conexas, representan el comportamiento medio de la dimensión denominada “Actividades específicas”. El resultado medio general obtenido fue de 4,25, una desviación típica de 1,00 y una sumatoria de 34,00, lo que significa que se ha alcanzado un alto nivel de actividades específicas de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

4.1.1.3. Asistencia empresarial

Tabla 16.
Indicador 5: Número de asesorías

Indicador	N	Media	Desviación Típica
Número de asesorías	28	3,85	1,39

Nota: encuesta sobre el Programa AL – Invest 5.0

Tabla 16a.
Sumatoria de medias

Indicador	N	Sumatoria
Número de asesorías	28	15,39

Tabla 16b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Se alcanzó con éxito la cantidad de asesorías gestionadas en el Programa AL - Invest 5.0.	3,79	1,641
La cantidad de asesorías del Programa AL - Invest 5.0 sirvieron de apoyo para la mejora continua de la empresa.	3,39	1,343
Los números de asesorías no son deficientes para el cumplimiento de los módulos de trabajo.	4,07	1,215
La cantidad de asesorías deberían aumentar cada año.	4,14	1,380
N válido (según lista)		

Tabla 16c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración del indicador.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Inadecuado número de asesorías	9	32,1	32,1	32,1
	Adecuado número de asesorías	19	67,9	67,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 16d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Adecuados número de asesorías	13 – 20
Inadecuados número de asesorías	4 – 12

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 16 y conexas, representan el comportamiento medio del indicador denominado “Número de asesorías”. El resultado medio general obtenido fue de 3,85, una desviación típica de 1,39 y una sumatoria de 15,39, lo que significa que se ha alcanzado un adecuado número de asesorías de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 17.
Indicador 6: Especialistas

Indicador	N	Media	Desviación Típica
Especialistas	28	3,90	1,46

Nota: encuesta sobre el Programa AL – Invest 5.0

Tabla 17a.
Sumatoria de medias

Indicador	N	Sumatoria
Especialistas	28	15,61

Tabla 17b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
El número de especialistas fue el adecuado para el cumplimiento de los módulos de trabajo.	3,86	1,715
La cantidad de especialistas fueron necesarios para la identificación de las falencias de la empresa.	3,79	1,475
A través de la cantidad de especialistas se logró alcanzar las metas u objetivos propuestos anualmente en la empresa.	4,21	1,287
La cantidad de especialistas influyeron en los procesos producción de la empresa.	3,75	1,378
N válido (según lista)		

Tabla 17c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración del indicador.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Inadecuado número de especialistas	8	28,6	28,6	28,6
	Adecuado número de especialistas	20	71,4	71,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 17d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Adecuados número de especialistas	13 – 20
Inadecuados número de especialistas	4 – 12

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 17 y conexas, representan el comportamiento medio del indicador denominado “Especialistas”. El resultado medio general obtenido fue de 3,90, una desviación típica de 1,46 y una sumatoria de 15,61, lo que significa que se ha alcanzado un adecuado número de especialistas de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 18.
Dimensión 3: Asistencia empresarial

Dimensión	N	Media	Desviación Típica
Asistencia empresarial	28	3,88	1,43

Nota: encuesta sobre el Programa AL – Invest 5.0

Tabla 18a.
Sumatoria de medias

Dimensión	N	Sumatoria
Asistencia empresarial	28	31,00

Tabla 18b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Se alcanzó con éxito la cantidad de asesorías gestionadas en el Programa AL - Invest 5.0.	3,79	1,641
La cantidad de asesorías del Programa AL - Invest 5.0 sirvieron de apoyo para la mejora continua de la empresa.	3,39	1,343
Los números de asesorías no son deficientes para el cumplimiento de los módulos de trabajo.	4,07	1,215
La cantidad de asesorías deberían aumentar cada año.	4,14	1,380
El número de especialistas fue el adecuado para el cumplimiento de los módulos de trabajo.	3,86	1,715
La cantidad de especialistas fueron necesarios para la identificación de las falencias de la empresa.	3,79	1,475
A través de la cantidad de especialistas se logró alcanzar las metas u objetivos propuestos anualmente en la empresa.	4,21	1,287
La cantidad de especialistas influyeron en los procesos producción de la empresa.	3,75	1,378
N válido (según lista)		

Tabla 18c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo nivel de asistencia empresarial	8	28,6	28,6	28,6
	Alto nivel de asistencia empresarial	20	71,4	71,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 18d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alto nivel de asistencia empresarial	25 – 40
Bajo nivel de asistencia empresarial	8 – 24

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 18 y conexas, representan el comportamiento medio de la dimensión denominada “Asistencia empresarial”. El resultado medio general obtenido fue de 3,88, una desviación típica de 1,43 y una sumatoria de 31,00, lo que significa que se ha alcanzado un alto nivel de asistencia empresarial de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

4.1.2. Análisis global de la variable

Tabla 19.

Variable 01: Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0

Variable	N	Sumatoria	Media	Desviación Típica
Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0	28	95,64	3,99	1,19

Tabla 19a.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración de la variable

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo nivel de desarrollo del Programa AL-Invest 5.0	4	14,3	14,3	14,3
	Moderado nivel de desarrollo del Programa AL-Invest 5.0	4	14,3	14,3	28,6
	Alto nivel de desarrollo del Programa AL-Invest 5.0	20	71,4	71,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 19b.

Escala de valoración del Programa AL – Invest 5.0

Indicadores	Escala
Alto nivel de desarrollo del Programa AL-Invest 5.0	89 - 120
Moderado nivel de desarrollo del Programa AL-Invest 5.0	57 - 88
Bajo nivel de desarrollo del Programa AL-Invest 5.0	24 – 56

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 19 y conexas, representa el comportamiento de la variable “Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0”. El resultado medio general obtenido fue de 3,99, una desviación típica de 1,19 y una sumatoria de 95,64 lo que significa que se ha alcanzado un Alto nivel de desarrollo del Programa AL-Invest 5.0 de acuerdo a la Escala de Valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Sistema de Gestión de Calidad

4.2.1. Análisis por dimensión

4.2.1.1. Normalización

Tabla 20.
Indicador 1: Normas

Indicador	N	Media	Desviación Típica
Normas	28	3,72	1,21

Nota: encuesta sobre Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 20a.
Sumatoria de medias

Indicador	N	Sumatoria
Normas	28	14,89

Tabla 20b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Es relevante que las empresas de la región de Tacna cumplan con diversas normas para su internalización.	3,43	1,069
Es necesario informarse sobre la legislación internacional para el cumplimiento de normas.	5,36	5,512
Conocer las diversas normas internacionales ayuda a la mejora continua de los procesos en la empresa.	4,07	1,052
Los estándares de calidad de su empresa cumplen según lo reglamentando en la normatividad nacional.	4,04	1,201
N válido (según lista)		

Tabla 20c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración del indicador.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo nivel de normas	6	21,4	21,4	21,4
	Alto nivel de normas	22	78,6	78,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 20d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alto nivel de normas	13 – 20
Bajo nivel de normas	4 – 12

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 20 y conexas, representan el comportamiento medio del indicador denominado “Normas”. El resultado medio general obtenido fue de 3,72, una desviación típica de 1,21 y una sumatoria de 14,89, lo que significa que se ha alcanzado un alto nivel de normas de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 21.
Indicador 2: Certificaciones

Indicador	N	Media	Desviación Típica
Certificaciones	28	3,65	1,10

Nota: encuesta sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 21a.
Sumatoria de medias

Indicador	N	Sumatoria
Certificaciones	28	14,61

Tabla 21b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Es relevante que las empresas de la región de Tacna cuenten con certificaciones de calidad para el cumplimiento del SGC	4,04	1,347
Es necesario contar con certificaciones de calidad para el ingreso a nuevos mercados e internacionalizarse.	3,64	1,062
Contar con certificaciones es significado de competitividad para las empresas de la región de Tacna.	3,18	1,090
La mayoría de las empresas que conforman el núcleo empresarial cuentan con certificaciones de calidad. N válido (según lista)	3,75	0,887

Tabla 21c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración del indicador.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo nivel de certificaciones	9	32,1	32,1	32,1
	Alto nivel de certificaciones	19	67,9	67,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 21d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alto nivel de certificaciones	13 – 20
Bajo nivel de certificaciones	4 – 12

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 21 y conexas, representan el comportamiento medio del indicador denominado “Certificaciones”. El resultado medio general obtenido fue de 3,65, una desviación típica de 1,10 y una sumatoria de 14,61, lo que significa que se ha alcanzado un alto nivel de certificaciones de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 22.
Dimensión 1: Normalización

Dimensión	N	Media	Desviación Típica
Normalización	28	3,69	1,15

Nota: encuesta sobre el Sistema de Gestión de la Calidad

Tabla 22a.
Sumatoria de medias

Dimensión	N	Sumatoria
Normalización	28	29,50

Tabla 22b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Es relevante que las empresas de la región de Tacna cumplan con diversas normas para su internalización.	3,43	1,069
Es necesario informarse sobre la legislación internacional para el cumplimiento de normas.	3,36	1,512
Conocer las diversas normas internacionales ayuda a la mejora continua de los procesos en la empresa.	4,07	1,052
Los estándares de calidad de su empresa cumplen según lo reglamentando en la normatividad nacional.	4,04	1,201
Es relevante que las empresas de la región de Tacna cuenten con certificaciones de calidad para el cumplimiento del SGC	4,04	1,347
Es necesario contar con certificaciones de calidad para el ingreso a nuevos mercados e internacionalizarse.	3,64	1,062
Contar con certificaciones es significado de competitividad para las empresas de la región de Tacna.	3,18	1,090
La mayoría de las empresas que conforman el núcleo empresarial cuentan con certificaciones de calidad.	3,75	0,887
N válido (según lista)		

Tabla 22c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo nivel de normalización	6	21,4	21,4	21,4
	Alto nivel de normalización	22	78,6	78,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 22d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alto nivel de normalización	25 – 40
Bajo nivel de normalización	8 – 24

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 22 y conexas, representan el comportamiento medio de la dimensión denominada “Normalización”. El resultado medio general obtenido fue de 3,69, una desviación típica de 1,15 y una sumatoria de 29,50, lo que significa que se ha alcanzado un alto nivel de normalización del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

4.2.1.2. Estandarización

Tabla 23.
Indicador 3: Procesos

Indicador	N	Media	Desviación Típica
Procesos	28	4,11	0,94

Nota: encuesta sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 23a.
Sumatoria de medias

Indicador	N	Sumatoria
Procesos	28	16,43

Tabla 23b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Los procesos de producción de su empresa llevan un control estricto de calidad.	4,25	1,005
Es relevante controlar cada proceso para la eliminación de cuellos de botella.	4,04	0,922
Presenta problemas y deficiencias en ciertos aspectos dentro del proceso productivo de su empresa.	4,11	0,994
Es relevante guiar y controlar a los productores de materia para el proceso de aprovisionamiento.	4,04	0,838
N válido (según lista)		

Tabla 23c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración del indicador.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo nivel de procesos	6	21,4	21,4	21,4
	Alto nivel de procesos	22	78,6	78,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 23d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alto nivel de procesos	13 – 20
Bajo nivel de procesos	4 – 12

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 23 y conexas, representan el comportamiento medio del indicador denominado “Procesos”. El resultado medio general obtenido fue de 4,11, una desviación típica de 0,94 y una sumatoria de 16,43, lo que significa que se ha alcanzado un alto nivel de procesos de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 24.
Indicador 4: Auditoría interna

Indicador	N	Media	Desviación Típica
Auditoría interna	28	4,22	1,06

Nota: encuesta sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 24a.
Sumatoria de medias

Indicador	N	Sumatoria
Auditoría interna	28	16,89

Tabla 24b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Es necesario para su empresa realizar auditorías internas cronológicamente.	4,29	1,117
Es relevante contar con auditores internos dentro de su empresa para el cumplimiento de un SGC óptimo.	4,29	,976
Los auditores internos normalmente encuentran no conformidades en su empresa.	4,25	,887
Las empresas del núcleo empresarial "Condimentos y Alimentos" cuentan con auditores internos. N válido (según lista)	4,07	1,245

Tabla 24c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración del indicador.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo nivel de auditoría interna	6	21,4	21,4	21,4
	Alto nivel de auditoría interna	22	78,6	78,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 24d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Bajo nivel de auditoría interna	13 – 20
Alto nivel de auditoría interna	4 – 12

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 24 y conexas, representan el comportamiento medio del indicador denominado “Auditoría interna”. El resultado medio general obtenido fue de 4,22, una desviación típica de 1,06 y una sumatoria de 16,89, lo que significa que se ha alcanzado alto nivel de auditoría interna de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 25.
Indicador 5: Herramientas de calidad

Indicador	N	Media	Desviación Típica
Herramientas de calidad	28	3,87	1,21

Nota: encuesta sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 25a.
Sumatoria de medias

Indicador	N	Sumatoria
Herramientas de calidad	28	15,46

Tabla 25b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Aplicar las diversas herramientas de calidad ayuda a la mejora continua de sus procesos productivos.	3,89	1,315
Es relevante que las empresas de la región apliquen las herramientas de calidad para el reconocimiento de problemas o cuellos de botella.	3,57	1,069
Ya aplicó las herramientas básicas de calidad como: Brainstorming, Espina de Ishikawa o Diagrama de Pareto.	4,07	1,120
Resulta complicado la aplicación de herramientas de calidad.	3,93	1,331
N válido (según lista)		

Tabla 25c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración del indicador.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo nivel de herramientas de calidad	8	28,6	28,6	28,6
	Alto nivel de herramientas de calidad	20	71,4	71,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 25d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alto nivel de herramientas de calidad	13 – 20
Bajo nivel de herramientas de calidad	4 – 12

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 25 y conexas, representan el comportamiento medio del indicador denominado “Herramientas de calidad”. El resultado medio general obtenido fue de 3,87, una desviación típica de 1,21 y una sumatoria de 15,46, lo que significa que se ha alcanzado un alto nivel de herramientas de calidad de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 26.
Indicador 6: Acciones correctivas y preventivas

Indicador	N	Media	Desviación Típica
Acciones correctivas y preventivas	28	3,82	1,32

Nota: encuesta sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 26a.
Sumatoria de medias

Indicador	N	Sumatoria
Acciones correctivas y preventivas	28	15,29

Tabla 26b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Es relevante tomar acciones correctivas y preventivas para la mejora continua de los procesos en su empresa.	3,93	1,438
Es necesario tomar acciones correctivas frente a una no conformidad para posteriormente su prevención.	3,57	1,345
Es importante contar con un equipo de GC para implementar acciones correctivas o preventivas en los cuellos de botella.	4,21	1,287
Es relevante reportar todas las acciones correctivas.	3,57	1,200
N válido (según lista)		

Tabla 26c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración del indicador.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto nivel de acciones correctivas y preventivas	9	32,1	32,1	32,1
	Bajo nivel de acciones correctivas y preventivas	19	67,9	67,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 26d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alto nivel de acciones correctivas y preventivas	13 – 20
Bajo nivel de acciones correctivas y preventivas	4 – 12

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 26 y conexas, representan el comportamiento medio del indicador denominado “Acciones correctivas y preventivas”. El resultado medio general obtenido fue de 3,82, una desviación típica de 1,32 y una sumatoria de 15,29, lo que significa que se ha alcanzado un alto nivel de acciones correctivas y preventivas de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 27.
Dimensión 2: Estandarización

Dimensión	N	Media	Desviación Típica
Estandarización	28	3,84	1,26

Nota: encuesta sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 27a.
Sumatoria de medias

Dimensión	N	Sumatoria
Estandarización	28	64,07

Tabla 27b.
Media y Desviación Típica según incógnita

Ítem	Media	Desv. Típ.
Aplicar las diversas herramientas de calidad ayuda a la mejora continua de sus procesos productivos.	3,89	1,315
Es relevante que las empresas de la región apliquen las herramientas de calidad para el reconocimiento de problemas o cuellos de botella.	3,57	1,069
Ya aplicó las herramientas básicas de calidad como: Brainstorming, Espina de Ishikawa o Diagrama de Pareto.	4,07	1,120
Resulta complicado la aplicación de herramientas de calidad.	3,93	1,331
Es relevante tomar acciones correctivas y preventivas para la mejora continua de los procesos en su empresa.	3,93	1,438
Es necesario tomar acciones correctivas frente a una no conformidad para posteriormente su prevención.	3,57	1,345
Es importante contar con un equipo de GC para implementar acciones correctivas o preventivas en los cuellos de botella.	4,21	1,287
Es relevante reportar todas las acciones correctivas.	3,57	1,200
N válido (según lista)		

Tabla 27c.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo nivel de estandarización	6	21,4	21,4	21,4
	Alto nivel de estandarización	22	78,6	78,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 27d.

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alto nivel de estandarización	49 – 80
Bajo nivel de estandarización	16 – 48

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 27 y conexas, representan el comportamiento medio de la dimensión denominada “Estandarización”. El resultado medio general obtenido fue de 3,84, una desviación típica de 1,26 y una sumatoria de 64,07, lo que significa que se ha alcanzado un alto nivel de estandarización de acuerdo a la escala de valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

4.2.2. Análisis global de la variable

Tabla 28.

Variable 2: Sistema de Gestión de la Calidad

Variable	N	Sumatoria	Media	Desviación Típica
Sistema de Gestión de Calidad	28	93,57	3,90	1,14

Tabla 28a.

Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración de la variable

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo nivel del Sistema de Gestión de Calidad	3	10,7	10,7	10,7
	Moderado nivel del Sistema de Gestión de Calidad	5	17,9	17,9	28,6
	Alto nivel del Sistema de Gestión de Calidad	20	71,4	71,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tabla 28b.

Escala de valoración para Sistema de Gestión de la Calidad

Indicadores	Escala
Alto nivel del Sistema de Gestión de la Calidad	89 - 120
Moderado nivel del Sistema de Gestión de la Calidad	57 - 88
Bajo nivel del Sistema de Gestión de la Calidad	24 - 56

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 28 y conexas, representa el comportamiento de la variable "Sistema de Gestión de la Calidad". El resultado medio general obtenido fue de 3,90, una desviación típica de 1,14 y una sumatoria de 93,57, lo que significa que se ha alcanzado un alto nivel del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la Escala de Valoración, lo cual se ve reflejado las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

4.3. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.3.1. Comprobación de la hipótesis específica a

Al utilizar la Gestión el Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de la aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Para contrastar la hipótesis específica “a”, se utilizó la regresión lineal; cuyos resultados se indican en los siguientes cuadros resumen:

Tabla 29.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticas de cambios				
					Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
1	0,970 ^a	0,941	0,938	4,86753	0,941	412,064	1	26	0,000

a. Predictores: (Constante), SUM_DIM1V1

INTERPRETACIÓN

Dado que R es 0,970, está ubicado dentro del intervalo 0,9 a 0,99 de los valores asignados por Pearson para analizar la correlación, lo que significa que existe una “Correlación positiva muy alta” entre la dimensión “Gestión el Programa AL-Invest 5.0” y la variable “Sistema de Gestión de la Calidad” en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Respecto al R cuadrado, éste presenta un valor de 94% que expresa la proporción de la varianza de la variable “Sistema de Gestión de la Calidad” que está explicada por la dimensión “Gestión el Programa AL-Invest 5.0”.

El error estándar de la estimación 4,868, representa una medida de la parte de variabilidad de la variable “Sistema de Gestión de la Calidad” y éste es relativamente pequeño cuyo ajuste es mejor que previsto.

Tabla 30.
ANOVA^a

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9762,985	1	9762,985	412,064	0,000 ^b
	Residuo	616,015	26	23,693		
	Total	10379,000	27			

a. Variable dependiente: SUMA_VAR2

b. Predictores: (Constante), SUM_DIM1V1

INTERPRETACIÓN

Como $p = 0,00$ menor a $0,05$, procedemos aceptar la hipótesis planteada; es decir que efectivamente al utilizar la “Gestión el Programa AL-Invest 5.0”, éste presenta un alto nivel de la aplicabilidad en el “Sistema de Gestión de la Calidad” en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 31.
Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	17,256	3,915		4,408	0,000
SUM_DIM1V1	2,521	0,124	0,970	20,299	0,000

a. Variable dependiente: SUMA_VAR2

INTERPRETACIÓN

La tabla muestra los coeficientes de la recta de regresión, donde el coeficiente correspondiente a “Constante” es el origen de la recta de regresión $a = 17,256$; el coeficiente correspondiente a X es la pendiente de la recta de regresión $b = 2,521$ que indica el cambio medio que corresponde a la variable dependiente (Sistema de Gestión de la Calidad) por cada unidad de cambio de la variable independiente (Dimensión: Gestión el Programa AL-Invest 5.0”). Según esto la ecuación de regresión queda de la siguiente manera:

$$\text{Pronóstico Sistema de Gestión de Calidad} = 17,256 + 2,521 \text{ Gestión X}$$

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la hipótesis específica “a” de la investigación planteada.

4.3.2. Comprobación de la hipótesis específica b

Al utilizar las Actividades Específicas del Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Para contrastar la hipótesis específica “b”, se utilizó la regresión lineal; cuyos resultados se indican en los siguientes cuadros resumen:

Tabla 32.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticas de cambios				
					Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
1	0,964 ^a	0,930	0,928	5,27658	0,930	346,778	1	26	0,000

a. Predictores: (Constante), SUM_DIM2V1

a. Predictores: (Constante), SUM_DIM2V1

INTERPRETACIÓN

Dado que R es 0,964, está ubicado dentro del intervalo 0,9 a 0,99 de los valores asignados por Pearson para analizar la correlación, lo que significa que existe una “Correlación positiva muy alta” entre la dimensión “Actividades Específicas del Programa AL-Invest 5.0 y la variable “Sistema de Gestión de la Calidad” en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Respecto al R cuadrado, éste presenta un valor de 93% que expresa la proporción de la varianza de la variable “Sistema de Gestión de la Calidad” que está explicada por la dimensión “Actividades Específicas del Programa AL-Invest 5.0”.

El error estándar de la estimación 5,277, representa una medida de la parte de variabilidad de la variable “Sistema de Gestión de la Calidad” y éste es relativamente pequeño cuyo ajuste es mejor que previsto.

Tabla 33.
ANOVA^a

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9655,101	1	9655,101	346,778	0,000 ^b
	Residuo	723,899	26	27,842		
	Total	10379,000	27			

a. Variable dependiente: SUMA_VAR2

b. Predictores: (Constante), SUM_DIM2V1

INTERPRETACIÓN

Como $p = 0,00$ menor a $0,05$, procedemos aceptar la hipótesis planteada; es decir que efectivamente al utilizar las “Actividades Específicas el Programa AL-Invest 5.0”, éstas presentan un alto nivel de la aplicabilidad en el “Sistema de Gestión de la Calidad” en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 34.
Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	-8,601	5,626		-1,529	0,138
SUM_DIM2V1	3,032	0,163	,964	18,622	0,000

a. Variable dependiente: SUMA_VAR2

INTERPRETACIÓN

La tabla muestra los coeficientes de la recta de regresión, donde el coeficiente correspondiente a “Constante” es el origen de la recta de regresión $a = -8,601$; el coeficiente correspondiente a X es la pendiente de la recta de regresión $b = 3,032$ que indica el cambio medio que corresponde a la variable dependiente (Sistema de Gestión de la Calidad) por cada unidad de cambio de la variable independiente (Dimensión: Actividades Específicas del Programa AL-Invest 5.0”). Según esto la ecuación de regresión queda de la siguiente manera:

$$\text{Pronóstico Sistema de Gestión de Calidad} = -8,601 + 3,032 \text{ Act. Esp. X}$$

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la hipótesis específica “b” de la investigación planteada.

4.3.3. Comprobación de la hipótesis específica c

Al utilizar la Asistencia Empresarial del Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Para contrastar la hipótesis específica “c”, se utilizó la regresión lineal; cuyos resultados se indican en los siguientes cuadros resumen:

Tabla 35.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticas de cambios				
					Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
1	0,960 ^a	0,922	0,918	5,59785	0,922	305,218	1	26	0,000

a. Predictores: (Constante), SUM_DIM3V1

INTERPRETACIÓN

Dado que R es 0,960, está ubicado dentro del intervalo 0,9 a 0,99 de los valores asignados por Pearson para analizar la correlación, lo que significa que existe una “Correlación positiva muy alta” entre la dimensión “Asistencia Empresarial del Programa AL-Invest 5.0 y la variable “Sistema de Gestión de la Calidad” en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Respecto al R cuadrado, éste presenta un valor de 92% que expresa la proporción de la varianza de la variable “Sistema de Gestión de la Calidad” que está explicada por la dimensión “Asistencia Empresarial del Programa AL-Invest 5.0”.

El error estándar de la estimación 5,598, representa una medida de la parte de variabilidad de la variable “Sistema de Gestión de la Calidad” y éste es relativamente pequeño cuyo ajuste es mejor que el previsto.

Tabla 36.
ANOVA^a

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9564,267	1	9564,267	305,218	0,000 ^b
	Residuo	814,733	26	31,336		
	Total	10379,000	27			

a. Variable dependiente: SUMA_VAR2

b. Predictores: (Constante), SUM_DIM3V1

INTERPRETACIÓN

Como $p = 0,00$ menor a $0,05$, procedemos aceptar la hipótesis planteada; es decir que efectivamente al utilizar la “Asistencia Empresarial el Programa AL-Invest 5.0”, éste presenta un alto nivel de la aplicabilidad en el “Sistema de Gestión de la Calidad” en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Tabla 37.
Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	29,508	3,868		7,630	0,000
SUM_DIM3V1	2,097	0,120	0,960	17,470	0,000

a. Variable dependiente: SUMA_VAR2

La tabla muestra los coeficientes de la recta de regresión, donde el coeficiente correspondiente a “Constante” es el origen de la recta de regresión $a = 29,508$; el coeficiente correspondiente a X es la pendiente de la recta de regresión $b = 2,097$ que indica el cambio medio que corresponde a la variable dependiente (Sistema de Gestión de la Calidad) por cada unidad de cambio de la variable independiente (Dimensión: Asistencia Empresarial del Programa AL-Invest 5.0”). Según esto la ecuación de regresión queda de la siguiente manera:

$$\text{Pronóstico Sistema de Gestión de Calidad} = 29,508 + 2,097 \text{ Asis. Emp. X}$$

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la hipótesis específica “c” de la investigación planteada.

4.3.4. Comprobación de la hipótesis específica d

Existe una relación positiva entre el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AI-Invest 5.0) y el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Para comprobar la relación se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson, de donde:

H_0 : Existe una correlación negativa.

H_1 : Existe una correlación positiva.

Tabla 38.
Cálculos de correlación

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0,968	0,027	19,673	0,000c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,994	0,006	46,024	0,000c
N de casos válidos		59			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Para interpretar el coeficiente de correlación de Karl Pearson utilizaremos la siguiente escala.

Tabla 39.
Coeficiente de Correlación de Karl Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Parámetros de correlación según Karl Pearson

Dado que $R = 0,968$ está dentro de intervalo (0,9 a 0,99), significa que hay una correlación positiva muy alta, ya que el $p = 0,00$ es inferior al 0,05 entre las variables Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AI-Invest 5.0) y Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Por lo tanto se procede a aceptar la tercera hipótesis alternativa de la investigación planteada.

4.3.5. Comprobación de la hipótesis general

El Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) influye significativamente en el Sistema de Gestión de la Calidad en los Núcleos Empresariales de Condimentos y Aceitunas.

Para contrastar la hipótesis general, se utilizó Regresión Lineal; cuyos resultados se indican en las siguientes tablas:

Tabla 40.
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,968 ^a	0,937	0,935	0,175

a. Predictores: (Constante), Programa AL – Invest 5.0

Tabla 41.
ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	11,880	1	11,880	387,046	0,000 ^b
	Residuo	0,798	26	0,031		
	Total	12,679	27			

a. Variable dependiente: Sistema de Gestión de Calidad

b. Predictores: (Constante), Programa AL – Invest 5.0

Tabla 42.
Coefficientes^a

Modelo	B	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95,0% intervalo de confianza para B		
		Error estándar	Beta	T	Sig.	Límite inferior	Límite superior	
1	(Constante)	0,308	0,121		2,533	0,02	0,058	0,557
	Programa AL – Invest 5.0	0,894	0,045	0,968	19,67	0,00	0,801	0,988

a. Variable dependiente: Sistema de Gestión de Calidad

El valor R calculado fue de 0,968 con un R cuadrado de 93% y un $p = 0,000$ menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; lo que implica afirmar que existe influencia de la variable Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 sobre la variable Sistema de Gestión de Calidad en los Núcleos Empresariales de Condimentos y Aceitunas, con el nivel de confianza del 95%.

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la hipótesis general de la investigación planteada.

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación tuvo como propósito general “Describir la influencia del Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas para su internacionalización”; a continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio.

Respecto a la hipótesis específica a: “Al utilizar la Gestión del Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de la aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas”, ésta se pudo comprobar ampliamente, tal como se pueden apreciar en la tabla 30, además de la tabla 29 del presente

estudio donde el R cuadrado es 94% que expresa la proporción de la varianza de la variable “Sistema de Gestión de la Calidad” que está explicada por la dimensión “Gestión el Programa AL-Invest 5.0”, donde el Sig. es menor que 0.05.

Respecto a la hipótesis b: “Al utilizar las Actividades Específicas del Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas”, ésta se pudo comprobar claramente, tal como se puede observar en la tabla 33, además de la tabla 32 donde el R cuadrado es 93% que expresa la proporción de la varianza de la variable “Sistema de Gestión de la Calidad” que está explicada por la dimensión “Actividades Específicas del Programa AL-Invest 5.0” y el Sig. es menor que 0,05.

Respecto a la hipótesis c: “Al utilizar la Asistencia Empresarial del Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas”, ésta se pudo comprobar claramente, tal como se puede observar en la tabla 36, además de la tabla 35 donde el R cuadrado es 92% que expresa la proporción de la varianza de la variable “Sistema de Gestión de la Calidad” que está explicada por la dimensión “Asistencia Empresarial del Programa AL-Invest 5.0” y el Sig. es menor que 0,05.

Por otro lado la hipótesis d: “Existe una relación positiva entre el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) y el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas” se pudo comprobar ampliamente en las tablas 38 y 39, donde se puede ver la correlación correspondiente.

Al revisar los antecedentes, respecto los resultados de la presente investigación, son similares y tienen la misma tendencia. Es decir, al aplicar programas similares como el de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0), éstos pueden influir significativamente en el Sistema de Gestión de la Calidad.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- Al realizar esta investigación, efectivamente se comprobó que Al utilizar la Gestión el Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de la aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas, tal como se aprecia en la tabla 29, donde el R cuadrado es 94% que expresa la proporción de la varianza de la variable dependiente “Sistema de Gestión de la Calidad” que está explicada por la dimensión “Gestión el Programa AL-Invest 5.0”.

SEGUNDA.- Se comprobó que al utilizar las Actividades Específicas del Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de la aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas, tal como se aprecia en la tabla 32 donde el R cuadrado es 93% que expresa la proporción de la varianza de la variable dependiente “Sistema de Gestión de la Calidad” que está explicada por la dimensión “Actividades Específicas del Programa AL-Invest 5.0”

TERCERA.- Efectivamente, al utilizar la Asistencia Empresarial del Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de la aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas, tal como se aprecia en la tabla 35 donde el R cuadrado es 92% que expresa la proporción de la varianza de la variable dependiente que está explicada por la dimensión “Asistencia Empresarial del Programa AL-Invest 5.0”.

CUARTA.- Se comprobó que existe una relación positiva entre el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AI-Invest 5.0) y el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas, relación que se puede ver en las tablas 38 y 39 donde se observa claramente la afirmación.

QUINTA.- Efectivamente el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) influye significativamente en el Sistema de Gestión de la Calidad de los Núcleos Empresariales de Condimentos y Aceitunas, donde la dimensión Gestión presenta un R cuadrado de 94% que expresa la mayor proporción de la varianza de la variable “Sistema de Gestión de la Calidad” explicada por dicha dimensión, seguida de las Actividades Específicas con un R cuadrado de 93%, y Asistencia Empresarial con un R cuadrado de 92%.

RECOMENDACIONES

PRIMERA.- Si bien es cierto que la aplicabilidad del Programa de Cooperación Internacional América Latina – Inversión 5.0 es de alto nivel, debido a su dimensión Gestión del Programa el mayor R cuadrado con un valor de 94% frente a los valores menores de Actividades Específicas con 93% y Asistencia Empresarial con 92%; por lo que sugerimos seguir mejorando, sobre todo en lo que respecta a la satisfacción de las empresas, mejorar los módulos de trabajo, asistencia en el número de asesorías y especialistas.

SEGUNDA.- Respecto al alto nivel del Sistema de Gestión de Calidad de las empresas en mención, claramente se puede observar que la dimensión Normalización tiene un comportamiento promedio de 3,69 cuyo valor es menor al promedio de la dimensión Estandarización que tiene como promedio 3,84; por lo que cabe la necesidad de mejorar el sistema, sobre todo respecto a los indicadores denominados normas y certificaciones; sin dejar de lado los indicadores de la dimensión Estandarización, tales como procesos, auditoría interna, herramientas de calidad, acciones correctivas y preventivas, las cuales se pueden mantener e incluso elevar su nivel.

TERCERA.- La presente investigación correlacional, encontró un alto nivel de aplicabilidad del Programa de Cooperación Internacional América Latina – Inversión 5.0, lo cual repercute en el alto nivel del Sistema de Gestión de Calidad de las empresas dedicadas al comercio de condimentos y aceitunas; lo que nos hace sugerir dicho programa a otras empresas similares y así alcanzar estándares de calidad total respecto a promover la internacionalización e impulsar la productividad de decenas de miles de micro, pequeñas y medianas empresas en Perú y América Latina.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abc.es. (08 de agosto de 2014). *Las principales ventajas de la internacionalización empresarial*. Recuperado el 27 de noviembre de 2018, de <https://www.abc.es/economia/20140208/abci-internacionalizacion-empresas-decalogo-201402071911.html>

AEC (2015). *Normas ISO 9000*. Recuperado el 30 de noviembre de 2018, de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9000>

Cabo, J. (2015). *Principios de Gestión de la Calidad*. Recuperado el 26 de noviembre de 2018, de <https://www.gestion-sanitaria.com/4-principios-gestion-calidad.html>

CADEXCO. (2009). *Proyecto AL INVEST Fase IV*. Unión Europea y Costa Rica: Camara de Exportadores de Costa Rica.

Chirinos, O., McBride, E., Abarca, J., Coaquira, J., García, L., & Leon, D. (2009). *Exportación de orégano de Tacna al mercado de Brasil*. Lima: ESAN Gerencia Global.

Consorcio EPTISA, A. L. (2006). *Programa AL - INVEST*. Sistema de Monitoreo Externo de los Programas de Ayuda al Desarrollo de la CE.

Corvo, T. S. (mayo de 2018). *Factores Internos y Externos de una Empresa*. Recuperado el 25 de noviembre de 2018, de <https://www.lifeder.com/factores-internos-externos-empresa/>

Cristobal, A. F., Montesinos, E. M., & Yaja, E. B. (2017). *Propuesta de mejora del sistema de seguridad y salud ocupacional en MORAN DISTRIBUCIONES S. A. de la ciudad de Tacna, 2017*. Tacna: Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado John Von Neumann.

Cuatrecasas, L. (2001). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Gestión 2000.

Espinoza, R. (22 de octubre de 2017). *Ventaja Competitiva: qué es, claves, tipos y ejemplos*. Recuperado el 18 de noviembre de 2018, de

<https://robertoespinosa.es/2017/10/22/ventaja-competitiva-que-es-tipos-ejemplos/>

GLOBALSTD (09 de Agosto de 2017). *Historia de la familia ISO 9001*.

Recuperado el 20 de noviembre de 2018, de <https://www.globalstd.com/networks/blog/historia-de-la-familia-de-normas-iso-9001>

Gómez, I. (2016). *No conformidades frecuentes en auditorías ISO 9001*.

Recuperado el 20 de noviembre de 2018, de <http://www.hederaconsultores.com/docs/noconformidadesfrecuentes.pdf>

Hernández, J. F. (2010). *Diseño de un Sistema para Implementar ISO 9001:2008 en Consorcio Nacional de Seguros*. Santiago: Universidad de Chile.

IG-Group. (2017). *Definición de Trading*. Recuperado el 27 de noviembre de 2018, de <https://www.ig.com/es/glosario-trading/definicion-de-trading>

Inacal. (mayo de 2018). *Normas Técnicas Peruanas (NTP)*. Recuperado el 26 de noviembre de 2018, de Instituto Nacional de Calidad:

<https://www.inacal.gob.pe/principal/categoria/normas-tecnicas-peruanas>

López, S. (2006). *Implantación de un Sistema de Calidad. Los diferentes Sistemas de Calidad existentes en la organización*. España: Ideaspropias Editorial

Padrón, M., & Pérez, Y. (13 de octubre de 2009). *Propuesta de Programa de Auditoría para evaluar la gestión de calidad*. Recuperado el 10 de noviembre de 2018, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/cppp.htm>

Rivera, A. (19 de Abril de 2017). *INFORME N° 004 – 2017 / Reporte Consejero Empresarial*. Lima, Perú: PERUCAMARAS.

Rodríguez, M. (2006). *El Método MR: Maximización de resultados para la pequeña empresa de servicios*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.

Sánchez, S. (2013). Tesis: *Aplicación de las 7 Herramientas de la Calidad a través del ciclo de Mejora Continua de Deming en la sección de hilandería en la fábrica Pasamanería S.A.* Cuenca, Ecuador: Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca.

Ugaz, L. A. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Lima, Perú: Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Ustate, E. J. (2007). *Estudio de métodos y tiempos en la planta de producción de la empresa Metales y Derivados S.A.* Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Valdez, D. (2002). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Tacna: EGESUR.

Valencia, R., & Párraga, M. (2013). *Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción*. Lima: Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM.

Wöss, H. (2000). *La exportación hacia la Unión Europea*. Unión Europea: Revista Práctica Fiscal.

APÉNDICES

APÉNDICE A
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “INFLUENCIA DEL PROGRAMA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL AMÉRICA LATINA – INVERSIÓN 5.0 (AL-INVEST 5.0) EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS NÚCLEOS EMPRESARIALES DE CONDIMENTOS Y ACEITUNAS, TACNA 2019”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Población y muestra	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo influye el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Describir la influencia del Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas para su internacionalización.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) influye significativamente en el Sistema de Gestión de la Calidad en los Núcleos Empresariales de Condimentos y Aceitunas.</p>	<p>Variable Independiente “Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0”</p> <p>Variable Dependiente “Sistema de Gestión de la Calidad”</p>	<p>Población</p> <p>La población en estudio está compuesta por 28 gerentes generales de las empresas de los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas, de los cuales 16 son gerentes de empresas de condimentos, y 12 son gerentes de empresas de Aceitunas.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>El tipo de la investigación, es básica, conocida también por Investigación Pura.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de aplicabilidad de la Gestión del Programa AL-Invest 5.0 en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas?</p> <p>¿Cuál es el nivel de aplicabilidad de las Actividades Específicas del Programa AL-Invest 5.0 en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas?</p> <p>¿Cuál es el nivel de aplicabilidad de la Asistencia Empresarial del Programa AL-Invest 5.0 en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas?</p> <p>¿Cómo es la relación entre el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) y el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Evaluar la aplicabilidad de la Gestión del Programa AL-Invest 5.0 en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.</p> <p>Evaluar la aplicabilidad de las Actividades Específicas del Programa AL-Invest 5.0 en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.</p> <p>Evaluar la aplicabilidad de la Asistencia Empresarial del Programa AL-Invest 5.0 en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.</p> <p>Determinar la relación entre el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) y el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Al utilizar la Gestión el Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de la aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.</p> <p>Al utilizar las Actividades Específicas del Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.</p> <p>Al utilizar la Asistencia Empresarial del Programa AL-Invest 5.0, éste presenta un alto nivel de aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.</p> <p>Existe una relación positiva entre el Programa de Cooperación Internacional América Latina-Inversión 5.0 (AL-Invest 5.0) y el Sistema de Gestión de la Calidad en los núcleos empresariales de Condimentos y Aceitunas.</p>	<p>Indicadores V. I.</p> <p>Financiamiento Nº de empresas Satisfacción de las empresas Módulo de trabajo Nº de asesorías Especialistas</p> <p>Indicadores V. D.</p> <p>Normas Certificaciones Procesos Auditoría interna Herramientas de calidad Acciones correctivas y preventivas</p>	<p>Nivel de investigación</p> <p>El nivel de investigación es causal o explicativa, donde la investigación se analizan causas y efectos de la relación entre variables.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>La presente investigación de acuerdo a la naturaleza de la misma reúne las condiciones para aplicar el diseño transversal.</p>	

APÉNDICE B
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable X Programa de Cooperación Internacional América Latina- Inversión 5.0	Gestión del programa	Financiamiento
		Nº de empresas
	Actividades específicas	Satisfacción de las empresas
		Módulo de trabajo
	Asistencia Empresarial	Nº de asesorías
		Especialistas
Variable Y Sistema de Gestión de la Calidad	Normalización	Normas
		Certificaciones
	Estandarización	Procesos
		Auditoría interna
		Herramientas de calidad
		Acciones correctivas y preventivas

Nota: Se elaboró de acuerdo al marco teórico de la variable

APÉNDICE C
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESTIMADO GERENTE:

Nos encontramos realizando un estudio, respecto al Programa AL – Invest 5.0 que se desarrolla en la Cámara de Comercio, Industria y Producción de Tacna; es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Totalmente cierto	Parcialmente cierto	Indeciso	Algo cierto	No es cierto
5	4	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

N°	Ítems	1	2	3	4	5
FINANCIAMIENTO						
1	Es necesario contar con financiamiento internacional para el fortalecimiento de las empresas de la región de Tacna.	1	2	3	4	5
2	Es relevante conocer la fuente de financiamiento antes de ingresar a un programa o proyecto.	1	2	3	4	5
3	El financiamiento de la Comunidad Europea para el programa AL - Invest 5.0 cubre sus expectativas.	1	2	3	4	5
4	El financiamiento del Programa AL - Invest 5.0 es exclusivamente para el cumplimiento de los módulos de trabajo establecidos.	1	2	3	4	5
N° DE EMPRESAS						
5	La cantidad de empresas en el núcleo empresarial es el adecuado.	1	2	3	4	5
6	Es necesario contar con un número de empresas similares al rubro o actividad específica para la gestión del programa.	1	2	3	4	5
7	La cantidad de empresas no retrasa las actividades desarrolladas en el Programa AL - Invest 5.0.	1	2	3	4	5
8	La mayoría de las empresas que conforman el núcleo empresarial influyen en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS						
9	Las actividades del Programa AL - Invest 5.0 han influido en la competitividad de la empresa para su satisfacción.	1	2	3	4	5
10	Con el Programa AL - Invest 5.0 logró identificar todas las falencias o debilidades de la empresa.	1	2	3	4	5
11	A través del Programa AL - Invest 5.0 logró alcanzar las metas u objetivos propuestos anualmente en la empresa para su satisfacción.	1	2	3	4	5
12	Se encuentra satisfecho con el Programa AL - Invest que participaría en la siguiente fase.	1	2	3	4	5
MÓDULOS DE TRABAJO						
13	Se cumplió todo lo establecido en los módulos de trabajo en el primer año del Programa AL - Invest 5.0.	1	2	3	4	5
14	Cada año se debe realizar una evaluación del cumplimiento de las empresas con los módulos de trabajo establecidos.	1	2	3	4	5
15	Se debería aumentar o reformular la cantidad de temas establecidos en los módulos de trabajo.	1	2	3	4	5
16	Es necesario el compromiso de cada empresa para cumplimiento de los módulos de trabajo.	1	2	3	4	5
N° DE ASESORÍAS						
17	Se alcanzó con éxito la cantidad de asesorías gestionadas en el Programa AL - Invest 5.0.	1	2	3	4	5
18	La cantidad de asesorías del Programa AL - Invest 5.0 sirvieron de apoyo para la mejora continua de la empresa.	1	2	3	4	5
19	Los números de asesorías no son deficientes para el cumplimiento de los módulos de trabajo.	1	2	3	4	5
20	La cantidad de asesorías deberían aumentar cada año.	1	2	3	4	5
N° DE ESPECIALISTAS						
21	El número de especialistas fue el adecuado para el cumplimiento de los módulos de trabajo.	1	2	3	4	5
22	La cantidad de especialistas fueron necesarios para la identificación de las falencias de la empresa.	1	2	3	4	5
23	A través de la cantidad de especialistas se logró alcanzar las metas u objetivos propuestos anualmente en la empresa.	1	2	3	4	5
24	La cantidad de especialistas influyeron en los procesos producción de la empresa.	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESTIMADO GERENTE:

Nos encontramos realizando un estudio, respecto al Sistema de Gestión de la Calidad que desarrolla en su empresa; es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Totalmente cierto	Parcialmente cierto	Indeciso	Algo cierto	No es cierto
5	4	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

N°	Ítems	1	2	3	4	5
NORMAS						
1	Es relevante que las empresas de la región de Tacna cumplan con diversas normas para su internalización.	1	2	3	4	5
2	Es necesario informarse sobre la legislación internacional para el cumplimiento de normas.	1	2	3	4	5
3	Conocer las diversas normas internacionales ayuda a la mejora continua de los procesos en la empresa.	1	2	3	4	5
4	Los estándares de calidad de su empresa cumplen según lo reglamentando en la normatividad nacional.	1	2	3	4	5
CERTIFICACIONES						
5	Es relevante que las empresas de la región de Tacna cuenten con certificaciones de calidad para el cumplimiento del SGC	1	2	3	4	5
6	Es necesario contar con certificaciones de calidad para el ingreso a nuevos mercados e internacionalizarse.	1	2	3	4	5
7	Contar con certificaciones es significado de competitividad para las empresas de la región de Tacna.	1	2	3	4	5
8	La mayoría de las empresas que conforman el núcleo empresarial cuentan con certificaciones de calidad.	1	2	3	4	5

PROCESOS						
9	Los procesos de producción de su empresa llevan un control estricto de calidad.	1	2	3	4	5
10	Es relevante controlar cada proceso para la eliminación de cuellos de botella.	1	2	3	4	5
11	Presenta problemas y deficiencias en ciertos aspectos dentro del proceso productivo de su empresa.	1	2	3	4	5
12	Es relevante guiar y controlar a los productores de materia para el proceso de aprovisionamiento.	1	2	3	4	5
AUDITORÍA INTERNA						
13	Es necesario para su empresa realizar auditorías internas cronológicamente.	1	2	3	4	5
14	Es relevante contar con auditores internos dentro de su empresa para el cumplimiento de un SGC óptimo.	1	2	3	4	5
15	Los auditores internos normalmente encuentran no conformidades en su empresa.	1	2	3	4	5
16	Las empresas del núcleo empresarial "Condimentos y Alimentos" cuentan con auditores internos.	1	2	3	4	5
HERRAMIENTAS DE CALIDAD						
17	Aplicar las diversas herramientas de calidad ayuda a la mejora continua de sus procesos productivos.	1	2	3	4	5
18	Es relevante que las empresas de la región apliquen las herramientas de calidad para el reconocimiento de problemas o cuellos de botella.	1	2	3	4	5
19	Ya aplicó las herramientas básicas de calidad como: Brainstorming, Espina de Ishikawa o Diagrama de Pareto.	1	2	3	4	5
20	Resulta complicado la aplicación de herramientas de calidad.	1	2	3	4	5
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS						
21	Es relevante tomar acciones correctivas y preventivas para la mejora continua de los procesos en su empresa.	1	2	3	4	5
22	Es necesario tomar acciones correctivas frente a una no conformidad para posteriormente su prevención.	1	2	3	4	5
23	Es importante contar con un equipo de GC para implementar acciones correctivas o preventivas en los cuellos de botella.	1	2	3	4	5
24	Es relevante reportar todas las acciones correctivas.	1	2	3	4	5