



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS
PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCTIVO
- RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS
LÁCTEOS EN EL DISTRITO DE CHIQUIÁN, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Bach. FLORES ROMERO ROMELIA YUDITH

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ - PERÚ

2019|



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS
PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCTIVO -
RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS LÁCTEOS
EN EL DISTRITO DE CHIQUIÁN, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Bach. ROMELIA YUDITH FLORES ROMERO

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2019

1. Título de la tesis

Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector productivo - rubro elaboración de productos lácteos en el distrito de Chiquián, 2015.

2. Hoja de firma del jurado y asesor



Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente



Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Miembro



Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro



Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

3. Agradecimiento

Agradezco a mis padres infinitamente por el gran apoyo que me brinda tanto moral y económicamente para seguir estudiando y lograr la meta trazada.

A mis docentes y en especial a mi Asesor Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón, por su enseñanza, apoyo y comprensión en la ejecución de esta de investigación.

4. Dedicatoria

A Dios, por estar conmigo
siempre en los triunfos y
los momentos difíciles.

A mis padres por sus
apoyos, por el gran
aprecio, cariño y ser un
ejemplo para mí.

A mis abuelitos por el
apoyo incondicional que
siempre me aconsejan para
ser mejor y valorar cada día
y compartir los momentos
de alegría y tristezas.

5. Resumen

El objetivo que se logró fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector productivo - rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Chiquián, 2015. Para elaborar este trabajo se ha realizado un nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y diseño no experimental, transeccional. Para el recojo de esta información se escogió una población de 31 empleados a quienes se les aplicó las interrogaciones de 14 preguntas cerradas por medio de la encuesta; del cual se obtuvo los siguientes resultados: Un 61% manifiestan que si conoce las normas sanitarias en la elaboración de su producto desde el inicio de preparación hasta lograr el producto final, el 87% señalan que si el sistema de abastecimiento del agua es necesario en el proceso de su producto, el 48% señalan que si utiliza los equipos, herramientas para mantener la inocuidad de la instalación y evitar contaminar el producto y el 74% manifiesta que si aplica las normas de higiene en la elaboración y dentro de las instalaciones en el proceso de elaboración de productos lácteos. Finalmente se concluyó que la mayoría de los establecimientos de elaboración de productos lácteos algunos no aplican las buenas prácticas de manufactura y son pocos los que conocen del tema.

Palabras clave: Micro y pequeña empresa, buenas prácticas de manufacturas y calidad.

6. Abstract

The objective was to describe the main characteristics of quality management under compliance with good manufacturing practices in the micro and small enterprises of the productive sector - dairy products elaboration of the Chiquián district, 2015. To elaborate this work a level of descriptive - quantitative research and non - experimental, transeccional design has been carried out. For the collection of this information, a population of 31 employees was chosen, to whom the questions of 14 closed questions were applied by means of the survey; from which the following results were obtained: 61% state that if they know the sanitary norms in the elaboration of their product from the beginning of preparation until reaching the final product, 87% indicate that if the water supply system is necessary in the process of their product, 48% indicate that if you use the equipment, tools to maintain the safety of the installation and avoid contaminating the product and 74% state that if you apply hygiene standards in the preparation and inside the facilities in the process of making dairy products. Finally, it was concluded that most of the dairy production establishments do not apply good manufacturing practices and few know about the subject.

Keywords: Micro and small business, good manufacturing practices and quality.

7. Contenido

| | |
|--|------|
| Título de la tesis..... | i |
| Hoja de firma del jurado y asesor..... | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Dedicatoria | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract | vii |
| Contenido | viii |
| Índice de tablas | x |
| Índice de figuras | xii |
| I. Introducción | 1 |
| II. Revisión de literatura..... | 3 |
| 2.1. Antecedentes | 3 |
| 2.2. Bases teóricas | 5 |
| 2.3 Marco conceptual | 17 |
| III. Metodología | 18 |
| 3.1. Diseño de la investigación..... | 18 |
| 3.2. Población y muestra | 18 |
| 3.3. Definición y Operacionalización de variables..... | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 20 |
| 3.5. Plan de análisis | 20 |
| 3.6. Matriz de consistencia..... | 21 |
| 3.7. Principios éticos..... | 22 |

| | |
|--|----|
| IV. Resultados | 23 |
| 4.1. Referentes a la características de los trabajadores de la MYPES | 23 |
| 4.2. Analisis de resultados | 37 |
| V. Conclusiones y Recomendaciones..... | 41 |
| 5.1. Conclusiones..... | 41 |
| 5.2. Recomendaciones | 41 |
| Referencias Bibliograficas | 42 |
| Anexos | 46 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 01: Distribución según género | 23 |
| Tabla 02: Distribución según edad | 24 |
| Tabla 03: Distribución según grado de instrucción | 25 |
| Tabla 04: Usted aplica las normas de higiene en la elaboración y dentro de las instalaciones en el proceso de elaboración de productos lácteos | 26 |
| Tabla 05: Utiliza los equipos, herramientas para mantener la inocuidad de la instalación y evitar contaminar el producto | 27 |
| Tabla 06: Practica las buenas prácticas de preparación en la manipulación de insumos, y durante el proceso | 28 |
| Tabla 07: El sistema de abastecimiento del agua es necesario en el proceso de su producto..... | 29 |
| Tabla 08: Conoce las normas sanitarias en la elaboración de su producto desde el inicio de preparación hasta lograr el producto final | 30 |
| Tabla 09: Tiene un establecimiento adecuado para eliminar residuos para evitar que se propague plagas en el lugar de proceso..... | 31 |
| Tabla 10: El lugar de proceso cuenta con áreas específicas para la elaboración y lugares adecuados separados | 32 |
| Tabla 11: La empresa cuenta con personales especializados para tomar responsabilidades en los cargos designados..... | 33 |
| Tabla 12: El personal encargado para dirigir es un profesional en industrias alimentarias | 34 |

| | |
|---|----|
| Tabla 13: Cuenta con estrategias de manipulación y preparación para tener buenos resultados de manejo y proceso en la producción | 35 |
| Tabla 14: El control dentro del proceso garantiza el logro del objetivo trazado dentro de la empresa | 36 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 01: Distribución según género | 23 |
| Figura 02: Distribución según edad..... | 24 |
| Figura o 03: Distribución según grado de instrucción..... | 25 |
| Figura 04: Usted aplica las normas de higiene en la elaboración y dentro de las instalaciones en el proceso de elaboración de productos lácteos | 26 |
| Figura 05: Utiliza los equipos, herramientas para mantener la inocuidad de la instalación y evitar contaminar el producto | 27 |
| Figura 06: Practica las buenas prácticas de preparación en la manipulación de insumos, y durante el proceso | 28 |
| Figura 07: El sistema de abastecimiento del agua es necesario en el proceso de su producto..... | 29 |
| Figura 08: Conoce las normas sanitarias en la elaboración de su producto desde el inicio de preparación hasta lograr el producto final | 30 |
| Figura 09: Tiene un establecimiento adecuado para eliminar residuos para evitar que se propague plagas en el lugar de proceso..... | 31 |
| Figura 10: El lugar de proceso cuenta con áreas específicas para la elaboración y lugares adecuados separados | 32 |
| Figura 11: La empresa cuenta con personales especializados para tomar responsabilidades en los cargos designados..... | 33 |

| | |
|--|----|
| Figura 12: El personal encargado para dirigir es un profesional en industrias alimentarias | 34 |
| Figura 13: Cuenta con estrategias de manipulación y preparación para tener buenos resultados de manejo y proceso en la producción | 35 |
| Figura 14: El control dentro del proceso garantiza el logro del objetivo trazado dentro de la empresa | 36 |

I. Introducción

La gestión de calidad es uno de los factores que enmarca al desarrollo para que las empresas puedan crecer y enfrentarse en el entorno donde interactúan con la competencia. Por ello muchas empresas deben tener conocimiento sobre las buenas prácticas de manufactura considerando dentro de ellas los tres factores para lograr un buen manejo de higiene en la elaboración de productos lácteos: Higiene de los productos, organización e instalaciones para evaluar el cumplimiento de la sanidad y el sistema HACCP. Para ello el sustento teórico presente se basó, en la teoría del cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura la cual ha sido complementada con la reglamentación aprobada mediante el decreto supremo N° 007-98-SA que aprueba el reglamento de vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas, mencionando hacer cumplir la ley general de salud porque es de vital importancia ya que las normas sanitarias son condiciones para la elaboración de alimentos y bebidas donde la norma se cumple desde el inicio de la producción hasta la entrega del producto final, lo cual garantiza el consumo humano.

Hoy en día existe mucha competencia y la gestión de calidad se ha convertido en la supervivencia de las empresas ya que estas ofrecen un producto de calidad, es por ello que las empresas deben innovar frecuentemente, logrando el mejoramiento de la calidad de servicio dentro de la empresa, debido a que todos buscan el control de calidad.

El interés en el tema sobre calidad de servicio, se da a raíz de que en el distrito de Chiquián, no aplican las buenas prácticas de manufactura en el proceso de elaboración, de productos lácteos dentro de los micros y pequeñas empresas, generando molestias y desconfianzas por parte de los clientes.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector productivo – rubro elaboración de productos lácteos en el

distrito de Chiquián, 2015?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en las Micro y Pequeñas Empresas del sector productivo – rubro elaboración de productos lácteos en el distrito de Chiquián, 2015. Para encontrar el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- (a) Determinar las principales características de los empleados de las Micro y Pequeñas Empresas del sector productivo – rubro elaboración de productos lácteos en el distrito de Chiquián.
- (b) Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en las Micro y Pequeñas Empresas del sector productivo – rubro elaboración de productos lácteos en el distrito de Chiquián, 2015.

La presente investigación se justifica, porque es importante conocer si se está desarrollando de manera eficiente la gestión de calidad de las buenas prácticas de manufactura en las MYPE, mediante aspectos como: Higiene de los productos, organización e instalaciones para evaluar el cumplimiento de la sanidad y el sistema HACCP, donde permitió generar conciencia en los gerentes del sector productivo – rubro elaboración de productos lácteos sobre la implementación efectiva de normas y sistemas de gestión de inocuidad de alimentos, independientemente del tamaño de empresa y del destino de la producción donde se desarrolla.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

Salazar y Vera (2009) mencionan en su estudio de investigación “Análisis de la producción y comercialización de los productos lácteos de Indulac S.A. su participación en las ventas del cantón porta viejo” y las técnicas manejadas impulsando el desarrollo en la búsqueda de resultados de forma no experimental porque a pesar de eso se pudo encontrar los rasgos de los productos lácteos ante los proveedores, la habilidad destacada fue con un diálogo por medio de las interrogaciones constituidos. En conclusión las características de la leche es un elemento muy importante para determinar en la elaboración de productos lácteos que Indulac fabrica; por lo visto es fundamental que los empresarios sean informados y tengan conocimiento en base a la producción y disposición de los productos y las materias primas que se utilizan.

Aldana (2012) menciona en su investigación la “Implementación de buenas prácticas de manufactura y procedimientos operativos estandarizados de saneamiento en la producción artesanal de derivados lácteos en tres plantas ubicadas en el departamento de Zacapa, Guatemala” para poder llevar a cabo la investigación se procedió a realizar una evaluación inicial de las BPM y POES, un análisis microbiológico inicial de superficies, materia prima, producto terminado y manos, se implementaron las BPM y POES posteriormente se realizó la evaluación final de estos, seguido por un análisis microbiológico final de superficies, materia prima, producto terminado y manos. En conclusión Mediante la implementación de las BPM y los POES, se lograron mejoras en los alrededores de las lecherías, pero dentro de la infraestructura no se ve la limpieza, lavado de las manos y desinfección de áreas de trabajo y en las prácticas higiénicas del personal, y en los aspectos microbiológicos no se ve ninguna mejoría posterior a la implementación de las BPM y POES.

Escudero (2014) define en su investigación “Diseño y desarrollo de BPM para queso fresco en productos lácteos san Carlos, quimiag” el primer análisis es: Pauta del control de compromiso de la ley de BPM para la fabricación de alimentos, Ecuador; pone como una evaluación que si cumple el 100% con la satisfacción de los clientes y el 50% que no cumple y el 50% tiene estandarizado las 5S en el determinado establecimiento de los productos finales. En conclusión la organización de San Carlos se toma en cuenta cuatro aspectos, la cogida y traslado de la leche, el proceso para la fabricación del queso, la inspección de inocuidad de materias primas y el producto terminado, los POES es muy importante para la elaboración de los productos, el lavado de mano, la higiene personal, la inocuidad y sanidad del agua.

Jhoana y Chavez (2008) definen en su investigación sobre la “Implementación de la documentación de las buenas prácticas de manufactura y establecimiento de los manuales de procedimiento de pruebas fisicoquímicos en la planta de enfriamiento”. Las buenas prácticas de manufactura es una manera educada de realizar el procedimiento correcto de los pasos en el proceso productivo viendo en el entorno laboral, el comportamiento de los personales que manipulan los productos. En conclusión la BPM son productos terminados básicamente seguros y garantizados para que los consumidores puedan obtener y ser satisfechos.

Guano (2015), menciona en su investigación “Diseño de un Sistema de Buenas Prácticas de Manufactura y su incidencia en la calidad sanitaria del queso fresco en el Colegio Unificado “Simón Rodríguez”, ellos aplicaron los procedimientos cualitativos y cuantitativos porque se enfocaban en los trabajos de los estudiantes y veían los procesos de los quesos de cuantos gramos aproximadamente tenían que ser y vieron que era 500 gramos cada producto. En conclusión finaliza que las BPM y el nivel de excelencia está en mejorar los procesos de calidad en los productos lácteos de sanidad de los quesos.

Pintac (2010) menciona que su trabajo tuvo como propósito “Desarrollar e implementar el sistema HACCP en la producción embutidos escaldados y

embutidos crudos frescos”, que es manejado hoy en día para garantizar la producción de productos inocuos y de sanidad. En conclusión la norma HACCP advierte y reduce los peligros en la alimentación ya sea en los embutidos, productos crudos y frescos.

Antezana (2015) define en su estudio de tesis “Efecto de la hidrólisis enzimática de la lactosa en el perfil de textura de queso fresco normal y bajo en grasa”, la leche es un producto más consumido en esta época, por lo tanto proporciona las distintas variedades como la vitamina y el calcio, también nos da la disposición fácil para digerir. La leche es de color blanco dado por los átomos disueltos que se esparcen y es levemente de color amarillo por la apariencia de carotenoides, vitamina A y lacto ferina. En conclusión la leche es un producto importante que contiene vitaminas en los alimentos, algunas de ellas están presentes en cantidades pequeñas o despreciables, de todas formas la leche es una buena fuente de vitamina

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Gestión de Calidad

La Gestión de Calidad se aplica a cualquier organización tanto si opera para obtener beneficios o no. Se aplica, no solamente a aquellas personas que trabajan por un salario, sino a todas las demás, porque la Gestión de Calidad es inherente al comportamiento de las personas, se aplica a los productos y a los servicios, se aplica a los datos. Se aplica a las decisiones y a las acciones. Se aplica a la información. Conjunto de actividades dentro de la función general de gestión que define los objetivos de calidad, asigna responsabilidades y los implanta por medio de planes de calidad, control de calidad, aseguramiento de la calidad y mejoras de la calidad dentro del Sistema de Calidad (Rubio, 2010).

La Gestión de calidad en los servicios ISO 9001:2008, implementa un sistema de enfoque en la gestión de calidad basados en nuevos sistemas que busca delegar nuevos aspectos conjuntamente con los procesos, actividades, que se realizan

continuamente logrando la mejora de las empresas (Fontalvo y Veragara, 2010).

Los procesos de gestión de calidad es donde se proyectan para una planificación mejor, estableciendo esquemas, controlando las consecuencias de la función de calidad con los productos y servicios que ofrecen la empresa (Udaondo, 1992).

La calidad tiene una mejor versión en cuanto a las necesidades de los clientes con sus rasgos apreciables, del signo que el producto se pueda plantear y elaborar suministros para la satisfacción de los clientes de acuerdo a los costos, la competitividad siempre se va avanzando, se ve en los materiales con que se tiene que trabajar algunos mejores y peores que son caros y baratos (Deming, 1989).

Es esencial una política que establezca en qué consisten los objetivos de la organización y el enfoque hacia la calidad. Para conseguirla, debe definirse en el compromiso de la dirección hacia la calidad, así como la asignación de responsabilidades a los directores para las actividades relacionadas con ella. La gestión de la calidad tiene como objetivo la mejora de los procesos, productos y servicios de una organización, y cada persona perteneciente a la misma debe contribuir de alguna forma a ese fin (Rubio, 2010).

Según el prefacio de la gestión de calidad en el ámbito de la competitividad en las últimas décadas se han visto que las empresas se han encaminado a la indagación de nuevas ideas y recursos para afrontar a la capacidad y conservar la estabilidad y lograr el crecimiento. Una mejor visión ha permitido esta implementación tomando una orientación apoyada en la calidad. Se observa que cada vez más las empresas buscan la excelencia porque es un factor importante para enfrentar a la competencia (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007).

2.2.2. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura en la Elaboración de productos lácteos

Díaz y Uría (2009) mencionan que es fundamental recalcar la jerarquía de los elementos usuales de higiene de los alimentos así que es primordial para poder emplear métodos más complejos y exhaustivos para la buena gestión de la inocuidad y la calidad en los productos. Por la sabiduría se emplea el sistema HACCP que es muy trascendente con el cumplimiento de acuerdo a las BPM y los POES.

Quizanga (2009) define que el expediente de un esquema de BPM se nombra con técnicas que conservara la guía de las diferentes instrucciones que se ejecutan en la transformación de los productos. El método se manifiesta en los procesos claramente como instrucciones que deben ser utilizadas por personas responsables de acuerdo a los resultados esperados.

Bonfiglio (2007) menciona que la escasez brindada por los chicos fabricantes logran la apariencia y la colaboración de la concentración que es centralizada en la ciudad de Cajamarca. El funcionamiento del área se ha reunido en la distribución activa que lidera en una empresa con el conocimiento de los capitales sociales y con la mejora de la disposición e imagen que proporciona fortalecer a los productores y empresarios del sector lácteos.

Juarez, Moscoso, Hernandez, y Marlon (2011) definen que son las situaciones que se realizan las actividades de industria de una manera amable, desde el lavado de la mano e higiene en el local y con las provisiones para la quejería y los uniformes adecuados, hasta que los productores elaboren los alimentos adecuados, seguros e inocuos, resguardando así la salud de la sociedad y de quienes consumen los productos.

Decreto Supremo N° 007-98-SA que Aprueban el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas

a) Higiene de los productos

La higiene se debe desarrollar antes, durante y después de la elaboración de los productos, sin contaminación y saludables para ser consumidos.

b) Organización e instalaciones para evaluar el cumplimiento de la sanidad

Son las infraestructuras donde se va elaborar los productos lácteos de acuerdo que se tiene que mantener en orden y limpio.

c) El sistema HACCP.

Siempre tienen que intervenir en cualquier tipo de elaboración de productos ya sea alimentos y bebidas las personas naturales y personas jurídicas para la comercialización de las MYPE.

2.2.3 Contribución del enfoque de buenas prácticas de manufactura en la gestión de la calidad

Montevital (2010) define que la gestión de calidad en una empresa se basa en la BPM contenido con la ley N° 3075 que es el sitio de inicio para la ejecución de los demás procedimientos de protección de la calidad, como el sistema de estudio de riesgo y el reglamento de HACCP y la norma ISO 9000, como guías del seguro de productos de calidad.

FAO (1994) afirma que las BPM en las situaciones de la fabricación preservan los productos de la relación con la contaminación. A lo largo de toda la cadena productiva. Las buenas prácticas de manufactura observa el cuidado del ambiente en la elaboración y la norma HACCP certifica que el proceso se desarrolla dentro de las delimitaciones garantizados sobre los productos insubstanciales.

2.3.1 Micro y pequeña empresa (MYPE)

a) Definición

Es un principio creado de empleos que está constituidas por personas naturales o jurídicas, con el perfil de comisiones empresariales, que tiene como justo que desarrollar actividades en la prestación de servicios. Las cuales no obstante las dimensiones y los rasgos adecuados, tienen de igual procedimiento con excepción al régimen laboral (Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, 2003).

b) Características de las Micro y Pequeña Empresa

Según la Ley N° 30056, establece de manera esquemática que las MYPE tienen una fuente reguladora que establece el nivel de ventas anuales.

Microempresa: Cuenta con trabajadores de 1 hasta 10, y registra su comercialización del año con el valor aproximadamente del 150 (UIT) Unidades Impositivas Tributarias, que corresponde al monto de S/. 555,000.

Pequeña empresa: Cuenta con trabajadores de 1 hasta 100, y registra su venta anual a superior de 150 (UIT) hasta el monto de 1700, que equivale al monto de S/. 6'290,000.

Mediana empresa: Los negocios al año es superior a 1700 UIT hasta el valor enorme de 2300 UIT que equivale a un monto de S/. 9'085,00. Las instituciones encargadas de formalizar las medidas de cumplimiento para las MYPE, es con la finalidad de hacer cumplir las leyes y políticas establecidas por el estado, aplicando la formalización para el año 2017 la UIT es de 4050 esto dado por el decreto supremo.

c) Importancia de las (MYPES)

Hoy en día las MYPES son primordiales porque se constituye como el eje del desarrollo de nuestro país, porque es un factor que genera empleos, teniendo la habilidad en la estructura organizativa, adaptando e innovando en el movimiento del mercado, las micro y pequeña empresa no cuentan con ayudas económicas que

nos brinda para el progreso, por la disminución de la renta (Sanchez, 2006).

d) **Tipos de micro y pequeña empresa**

- **Microempresas de sobre vivencia:** Se encargan de adquirir los ingresos utilizando una estrategia hacia la competencia, ofreciendo a un precio que apenas cubre sus productos. Porque no lleva un control adecuado la cual el dueño hace mal uso del dinero.

- **Microempresas de subsistencia:** Se encarga obtener ingresos para sus trabajadores que si recuperan la inversión.

- **Microempresas en crecimiento:** Se delega de administrar bien el capital de trabajo y reinvertir para desarrollar más los ingresos generando empleos y creando más empresas y lograr más incremento económico factible para la empresa.

2.3.2 Micro pequeñas empresas del rubro elaboración de productos lácteos

a) Definición de los Productos Lácteos

Fitcpatrik y Casteñer (2010) define que los productos lácteos, se dispone del área suficiente para desempeñar favorablemente con todas las instrucciones de elaboración, con los flujos de métodos productivos retirados, ocupación del conjunto de trabajadores, y realizar ordenamientos de limpieza.

Zavala (2010) menciona que el sector productivo de lácteos en nuestro país va aumentando y satisfaciendo la producción anualmente. Hoy en día, existe un alto nivel de grado de concentración de manufactura, en grandes como en pequeñas

empresas formales en el país. Una quesería cuando funciona involuntariamente debe manipular la leche con elementos importantes para decir que si cumple con todas las manufacturas, sanitarias y ambientales.

Características de los productos lácteos

Norma Sanitaria (2006) indica que para la empresa de productos lácteos y derivados, se tiene que tener todo los materiales que se utiliza, debe estar en el almacén, el lugar donde se va desarrollar la elaboración, debe estar en orden, limpio y desinfectado los materiales para que el producto no se contaminé como:

- Recipiente, de acero inoxidable
- Moldes, de acero inoxidable
- Agitador de acero inoxidable
- Mostrador para moldear el producto, de acero inoxidable
- Cuchillo de acero inoxidable.

Materiales de desinfección:

- Para medir la temperatura el Termómetro, de 0 a 100 °C
- Balanza
- Aparato para medir grasa
- Módulo para medir la Acidez titulable
- Tener los productos de calidad mediante la mejora, para ser más competidores y eficaz en el mercado.
- Capacitación permanente a los proveedores de leche, con la finalidad de aplicar las buenas prácticas de ordeño.
- Contar con ambientes adecuados e higiénicos
- Limpieza y desinfección de los utensilios
- Aplicar las Normas HACCP en los centros de producción y derivados lácteos.

- Contar con personal capacitado dentro del centro de producción.
- Higiene personal
- Realizar la elaboración de los diferentes productos lácteos, aplicando las buenas prácticas de manipulación de los productos.
- Producir variedades de derivados lácteos, que lleguen a los paladares de los consumidores.
- Degustación de los diferentes productos que ofrece los productores de queso.
- Contar con registro sanitario, que garanticen la calidad de los productos
- Ofrecer Productos de calidad a los consumidores
- Buscar nuevos mercados (Nacional e internacional)
- Realizar difusión por los medios de comunicación (Radial, TV)

FAO y UNESCO (2009) mencionan que la leche y sus productos alimenticios son de valor nutrición que nos pueden facilitar como productos sustituidos por otros productos en la alimentación a diario. Es muy importante en la etapa de crecimiento y desarrollo para las personas, así como para el mantenimiento de la masa ósea y muscular y tienen un impacto muy importante para el avance de la salud.

FAO (2011), menciona que la obtención de la leche y sus derivados tienen excelente desarrollo en el Perú, incrementando el PBI, con el nivel de la producción, el precio justo para los clientes, y también la elaboración de sus derivados de productos lácteos en las otras diversidades. El Perú tiene excelentes empresas de productos lácteos nacionales y extranjeros.

2.3.3 Clasificación de los productos lácteos

Leche sin pasteurizar: En EE. UU se han intoxicado más de 1500 clientes por haber ingerido la leche cruda, comieron queso mal elaborado es por se recomienda

que los productos lácteos se deben pasteurizar y así no generar que los consumidores vayan al hospital a causa de la mala elaboración de los productos.

Leche pasteurizada: Para la leche pasteuriza se hace el procedimiento del recalentamiento que se ejecuta posteriormente con la depuración del mismo producto para comprimir con los elementos patógenos, que pueden ser: microbios, protozoos, mohos y levaduras, que pueda ver en el alimento que realiza.

Mantequilla: Manifiesta que la mantequilla es obtenida del trillado y mezclado de la nata de la leche, Si se desea procesar la mantequilla doméstica se puede mezclar con la nata y mover con la cuchara en un recipiente. Tiene un alto valor nutritivo (vitamina A y D). Es digerible y por su sabor característico no es posible ser sustituido (Ludueña, 1997).

Yogurt: Es un producto que proviene de la leche que habitualmente es de la vaca para ello se somete al procesamiento de la agitación o fermentación por un tiempo limitado (Ludeña y Valdivia, 1997).

Queso: Es obtenido por la congelación de la leche y luego se separa con el suero gracias al cuajo y se elabora en un recipiente con la sal después de haber sacado todo el suero y después a ponerlo en el molde para que el producto se trenza y así se culmina el producto terminado (Fellows, 1994).

2.3.4 Definiciones de las dimensiones del cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura.

Decreto Supremo N° 007-98-SA, reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas, indica que se debe cumplir la ley general de salud ya que es importante las normas sanitarias, porque ayuda en la elaboración de alimentos y bebidas sujetándose desde la producción hasta la entrega del producto final, garantizando el consumo humano.

Higiene de los productos:

Vázquez (2004) menciona que la administración de los productos se debe hacer de acuerdo a los pasos: Lavado de las manos, la desinfección de los equipos, tajadura, fermentación y servicio. Se tiene que ejecutar todo con cuidado, teniendo en cuenta los aspectos principales. Evitando la contaminación del producto y se debe trabajar con un determinado tiempo en zonas de peligro.

Munguia y Arroyo (2015) mencionan que dentro de la preparación de alimento es importante el control de higiene, personal responsable para tener el material en un lugar adecuado que tenga ventilación y así ofrecer productos saludables.

Pino, Solís y Jiménez (2011) definen que el transporte y la recepción de la materia prima son las primeras operaciones que se lleva a cabo para evaluar la recepción en buen estado y de eso dependerá la salubridad y calidad del producto final, los alimentos deben mantener su grado de temperatura menos de 18 °C.

Organización e instalaciones para evaluar el cumplimiento de la sanidad

Armandariz (2011) define que la limpieza y la desinfección de las instalaciones son muy importantes, porque eliminara la suciedad que contamina, se controlara las plagas que afectan dentro de las instalaciones.

Carlos (2015) menciona que el local debe contar con respectivas áreas para cada función: lavar las manos, guardar los ingredientes, espacio para guardar materias primas, lugar para guardar materias reciclados, todas las cosas en su respectivo lugar y bien organizado.

El sistema HACCP

Hans (2007) menciona que el sistema HACCP, son métodos que nos ayudan a identificar los riesgos y equilibrar la inspección para certificar la inocuidad de los productos, desde el inicio de la producción hasta el producto terminado.

GlobalSTD (2009), menciona que el sistema de HACCP es fundamental en cuanto el sistema de seguridad de productos porque son realizados en procesos de alimentos, negocios de menores, congruentes con los servicios de productos y técnicas de la fabricación farmacéuticas.

2.3.4 Indicadores del cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en la elaboración de productos lácteos.

a) Higiene de los productos

Establecimiento de programa de higiene y saneamiento

Los personales deben cumplir una norma de higiene y atención para no cometer infracciones de salubridad. Las personas que padezcan una enfermedad de transmisión alimentaria u otra enfermedad contagiosa que pueden causar contaminación directa o indirecta a los alimentos, deberán informar al responsable del establecimiento con la finalidad de no causar algún contagio al producto que manipula (Armendariz, 2011).

El personal manipulador debe estar en constante higiene antes de manipular los alimentos (Gallego, 2012).

Establecimiento de procedimientos para la aplicación de las buenas practicas de manufactura

IRAM (2011) menciona que las BPM, constituyen un desafío para todas las organizaciones que realizan la elaboración de los productos en los establecimientos y siempre con el cuidado de la salud de las personas.

b) Organización e instalaciones para evaluar el cumplimiento de la sanidad **Cumplimiento de requisitos de ubicación, estructura e instalaciones**

La persona quien manipula el alimento es responsable en la preparación porque tiene contacto físico con cada ingrediente desde el principio hasta elaborar el producto final, encargándose que el alimento este con medidas de higiene adecuada (Senasica, 2013).

Distribución del ambiente del trabajo

Benjamin y Fincowski (2009) definen que el ambiente es importante en la elaboración de productos lácteos ya que los materiales deben tener un lugar adecuado para guardar y así ser utilizados en la preparación del producto.

Órganos y cargos

La empresa tiene que tener sus estructuras, elementos claves y fundamentales y así dar conocer qué tipo de organigramas y cargos se componen en la estructura de la empresa.

Atribución de autoridades y de responsabilidades

Autoridad es la persona que tiene una función en la organización donde labora y siempre tiene que cumplir con sus responsabilidades designadas por la empresa.

c) El sistema HACCP

Establecimiento de estándares según el sistema HACCP

El sistema HACCP es un proceso fundamental para poder aplicarlos en todas las cadenas alimentarias, desde el inicio de la producción hasta el producto final y se aplica para la prevención de la salud de los consumidores, mejorando la inocuidad de los productos (FAO, 2014).

Corregir desviaciones y garantizar que se realiza la planeación

Se corrige las desviaciones determinando técnicas, cambiando las metas, volviendo a organizar y explicando obligaciones mediante puestos y metodologías de liderazgos eficaces.

2.3. Marco Conceptual

Buenas prácticas de manufactura

Decreto Supremo N° 007-98-SA, reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas, indica que se debe cumplir la ley general de salud ya que es importante las normas sanitarias, porque ayuda en la elaboración de alimentos y bebidas sujetándose desde la producción hasta la entrega del producto final, garantizando el consumo humano.

Gestión de calidad

Se aplica a las decisiones y a las acciones. Se aplica a la información. Conjunto de actividades dentro de la función general de gestión que define los objetivos de calidad, asigna responsabilidades y los implanta por medio de planes de calidad, control de calidad, aseguramiento de la calidad y mejoras de la calidad dentro del Sistema de Calidad (Rubio, 2010).

Micro y pequeña empresa (MYPE)

Es una fuente generadora de empleos que está constituida por una persona natural o jurídica, bajo la forma de gestión empresarial, que tiene como objetivo desarrollar actividades en la prestación de servicios. Las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento con excepción al régimen laboral Aspilcueta (2015).

III. Metodología

3.1. Diseño de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo porque se relataron las características respecto a la gestión de calidad bajo el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en la elaboración de productos lácteos que se aplicó en el distrito de Chiquián.

La investigación fue de Nivel cuantitativo porque se realizaron, la recolección de datos fundamentales en la medición de las variables y conceptos las cuales fueron representadas mediante números que deberán ser analizadas a través de métodos estadísticos.

El diseño de investigación fue no experimental, transeccional esto debido a que no se manipulo la variable ni el levantamiento de información, fue dada en el mismo momento en un tiempo único. Siendo su propósito describir variables y analizar su acontecimiento e interrelación en un período dado.

3.2. Población y muestra

La población para este estudio de investigación fueron los empleados de todas las MYPE del sector productivo – rubro elaboración de productos lácteos en el distrito de Chiquián. Para la determinación de la población se utilizaron datos proporcionados por la SUNAT, del cual se determinaron cuatro establecimientos que tenían denominación de productos lácteos, determinando una población total de 31 empleados, para la determinación del tamaño de muestra se tomó en consideración la muestra censal; es decir los 31 empleados debido que fueron una población relativamente pequeña.

3.3 Definición y Operacionalización de las variables y los indicadores

| Variable principal | Definición conceptual | Dimensión | Definición operacional | Indicador | Escala de medición | | | |
|---|--|---|--|--|--------------------|-------------------------------|----------------------|---------------------------|
| Gestión de calidad bajo el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufacturas | <p>La Gestión de Calidad es conjunto de normas que corresponde a una organización que podrá administrar de manera organizada siempre estar enfocada en la calidad, mejora, satisfacción de los requerimientos de sus clientes.</p> <p>- La capacitación en las buenas prácticas de manufactura y en análisis de peligros y puntos críticos de control, han demostrado ser una herramienta muy útil para la mejora de calidad dentro de la industria alimentaria, mejorando no solo los aspectos de seguridad alimentaria, cruciales en cualquier proceso alimentario, sino que además en aspectos generales de la calidad.</p> | Higiene de los productos | La higiene alimentaria comprende todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad sanitaria de manteniendo a la vez el resto de cualidades que les son propias, con especial atención al contenido nutricional en la materia prima. | <p>Establecimiento de programa de higiene y saneamiento</p> <p>Establecimiento de procedimientos para la aplicación de las buenas prácticas de manufactura.</p> <p>Establecimiento de procedimientos para la aplicación de las buenas prácticas de manufactura.</p> <p>Establecimiento de políticas de manejo de residuos solidos</p> <p>Cuenta con programa de higiene y saneamiento.</p> | Likert | | | |
| | | Organización e instalaciones para evaluar el cumplimiento de la sanidad | El cumplimiento de estas prácticas se debe realizar sobre la base de las normas sanitarias y los principios generales de higiene de los productos, donde se deben considerar las condiciones estructurales de los establecimientos, la cantidad y calidad del agua, etc. | Cumplimiento de requisitos de ubicación, estructura e instalaciones. | | | | |
| | | | | Distribución del ambiente del trabajo | | | | |
| | | | | Órganos y cargos. | | | | |
| | | El sistema HACCP | El sistema de HACCP facilita la inspección por parte de las autoridades encargadas de regular el control de los alimentos y favorece el comercio internacional al aumentar la confianza de los compradores en la inocuidad de los productos elaborados. | Atribución de autoridades y de responsabilidades | | | | |
| | | | | <p>Establecimiento de estándares según el sistema de HACCP</p> <p>Corregir desviaciones y garantizar que se realiza la planeación</p> | | | | |
| | | Variables complementarias | Definición conceptual | Dimensión | | Definición operacional | Indicador | Escala de medición |
| | | | Son algunas características de los empleados de los restaurantes. | | | | Sexo | Nominal |
| | | | | | | | Edad | Ordinal |
| | | | | | | | Grado de instrucción | Nominal |

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El trabajo de investigación se aplicó una encuesta (técnica) utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los empleados sobre el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del distrito de Chiquián. El nivel de gestión de calidad esperada y percibida se midió sobre la base de cuatro establecimiento de productos lácteos los cuales fueron adaptados bajo el cumplimiento de buenas prácticas de manufactura del cual posee dos alternativas de respuesta (escala de Likert): SI y NO, se enfatizó en el análisis de este instrumento porque ha sido demostrado su validez y confiabilidad en múltiples contextos.

3.5 Plan de análisis

Los datos que se van obtener mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurrimos a las informaciones incorporadas e ingresadas al programa MS Excel para el procesamiento de datos, con la presentación de tablas, gráficas y el análisis estadístico.

3.6. Matriz de consistencia

Título: Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector productivo - rubro elaboración de productos lácteos en el distrito de Chiquián, 2015

| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLE | POBLACIÓN Y MUESTRA | METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO |
|---|---|--|---|--|---|
| <p>General: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad bajo el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector productivo-rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Chiquián, 2015?</p> | <p>General: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector productivo – rubro elaboración de productos lácteos en el distrito de Chiquián, 2015.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar las principales características de los empleados en las micro y pequeñas empresas del sector productivo-rubro elaboración de productos lácteos en el distrito Chiquián.</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector productivo-rubro elaboración de productos lácteos en el distrito de Chiquián.</p> | <p>Gestión de Calidad bajo el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura.</p> | <p>Población: La población en estudio consta de un total de 31 empleados de la elaboración de productos lácteos distrito de Chiquián (Fuente: SUNAT de Huaraz / Mesa de partes -2016).</p> <p>Muestra: La muestra se determinó utilizando la herramienta del muestreo aleatorio estratificado, dándonos como resultado un total de 31 empleados encuestados.</p> | <p>Tipo y Nivel: Fue cuantitativo - descriptivo, porque se buscó describir la Gestión calidad en las MYPE del sector productivo-rubro elaboración de productos lácteos en el distrito de Chiquián.</p> <p>Diseño: Fue No experimental (Transeccional o Transversal), porque se recolectaron los datos en un solo tiempo.</p> | <p>Técnica: - Encuesta</p> <p>Instrumento: - Cuestionario</p> |

3.7. Principios éticos

En el presente trabajo se hizo hincapié a los principios éticos de confidencialidad, sobre la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente.

IV. Resultados

4.1. Referente a las características de los trabajadores de la MYPES del rubro de la elaboración de productos lácteos

Datos generales de los empleados encuestados

Tabla 01

Distribución según género

| Genero | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa Porcentual |
|------------------|---------------------|--------------------------------|
| Masculino | 19 | 62.0 |
| Válidos Femenino | 12 | 38.0 |
| Total | 31 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los empleados de las MYPES

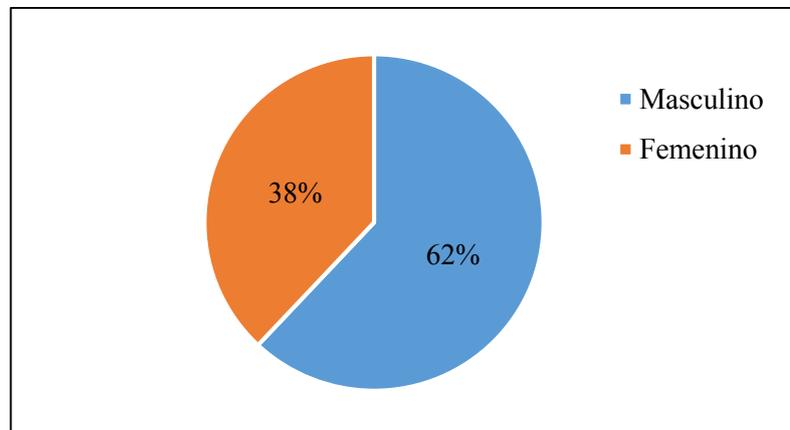


Figura 1. Distribución según género

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 62% son de sexo masculino, y un 38 % son de sexo femenino.

Tabla 02
Distribución según edad

| | Edad | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa Porcentual |
|---------|--------------|---------------------|--------------------------------|
| | 15 a 25 | 3 | 9.6 |
| | 26 a 35 | 17 | 54.8 |
| Válidos | 35 a 45 | 8 | 26 |
| | 46 a mas | 3 | 9.6 |
| | Total | 31 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los empleados de las MYPES

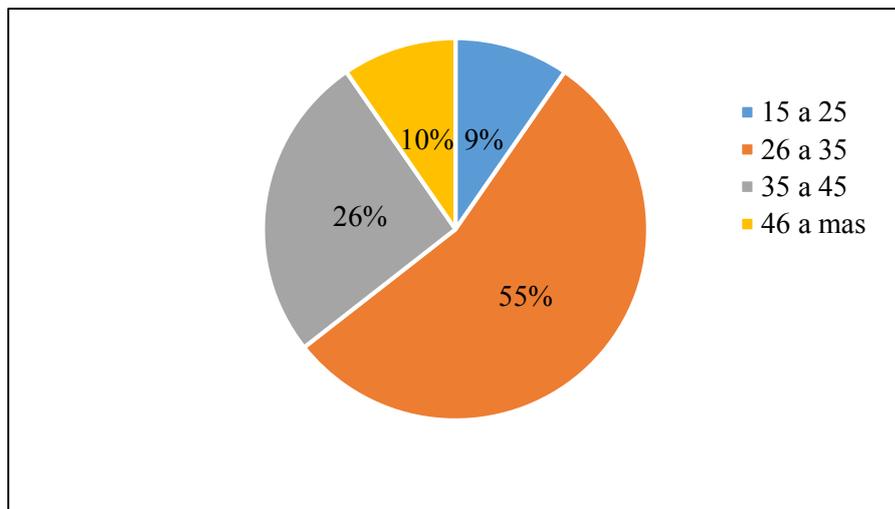


Figura 02. Distribución según edad

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados el 54.8 % tener de 26 a 35 años de edad, seguido por un 26 % con una edad de 36 a 45 años, también un 9.6 % de 15 a 25 años y por último el 9.6 % de 46 años a más.

Tabla 03
Distribución según grado de instrucción

| Grado de Instrucción | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa Porcentual |
|----------------------|---------------------|--------------------------------|
| Secundaria | 3 | 10.0 |
| Sup. No univ. | 9 | 29.0 |
| Sup. Univ. | 19 | 61.0 |
| Total | 31 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los clientes de las MYPES

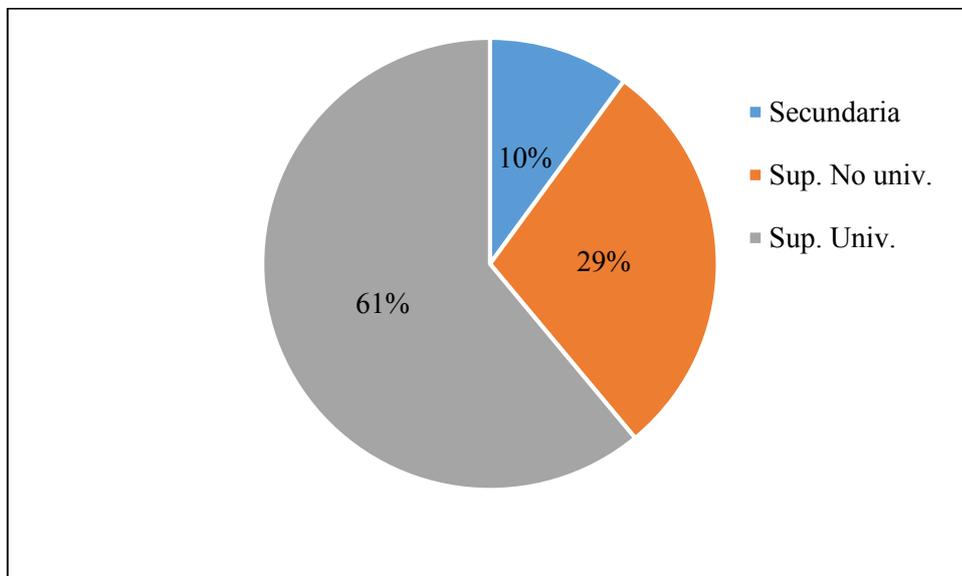


Figura 03. Distribución según grado de instrucción

Interpretación: Del total de empleados encuestados se puede constatar que el 61.0% manifiestan tener un grado de instrucción de nivel superior universitario, seguido por un 29.0% con un grado de instrucción de estudio secundario y un 10.0% de nivel superior no universitario.

Referente al cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en la elaboración de productos lácteos:

Tabla 04

Usted aplica las normas de higiene en la elaboración y dentro de las instalaciones en el proceso de elaboración de productos lácteos

| Análisis de Riesgo | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa Porcentual |
|--------------------|---------------------|--------------------------------|
| Si | 23 | 74.0 |
| Válidos No | 8 | 26.0 |
| Total | 31 | 100 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los empleados de las MYPES

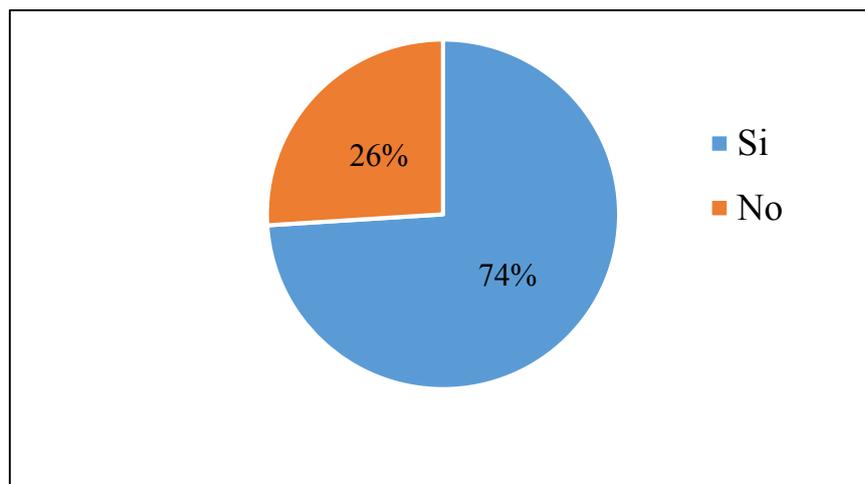


Figura 04. Usted aplica las normas de higiene en la elaboración y dentro de las instalaciones en el proceso de elaboración de productos lácteos

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 74.0 % SI aplican las normas de higiene en la elaboración y dentro de las instalaciones en el proceso de elaboración de productos lácteos y el 26.0 % dice que NO aplican las normas de higiene en la elaboración.

Tabla 05

Utiliza los equipos, herramientas para mantener la inocuidad de la instalación y evitar contaminar el producto

| Análisis de Riesgo | Frecuencia | Frecuencia Relativa | |
|--------------------|------------|---------------------|------|
| | Absoluta | Porcentual | |
| | Si | 15 | 48.0 |
| Válidos | No | 16 | 52.0 |
| | Total | 31 | 100 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los empleados de las MYPES

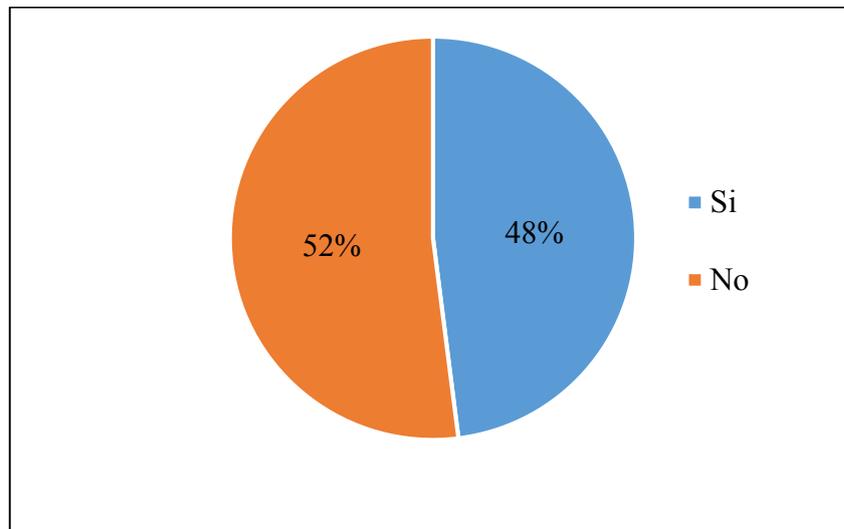


Figura 05. Utiliza los equipos, herramientas para mantener la inocuidad de la instalación y evitar contaminar el producto

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 52.0 % manifiesta que NO utilizan los equipos, herramientas para mantener la inocuidad de la instalación y evitar contaminar el producto y el 48.0% SI utiliza los equipos, herramientas para mantener la inocuidad de la instalación y evitar contaminar el producto.

Tabla 06
Practica las buenas prácticas de preparación en la manipulación de insumos, y durante el proceso

| Análisis de Riesgo | Frecuencia | |
|--------------------|------------|---------------------|
| | Absoluta | Relativa Porcentual |
| Si | 27 | 87.0 |
| No | 4 | 13.0 |
| Total | 31 | 100 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los empleados de las MYPES

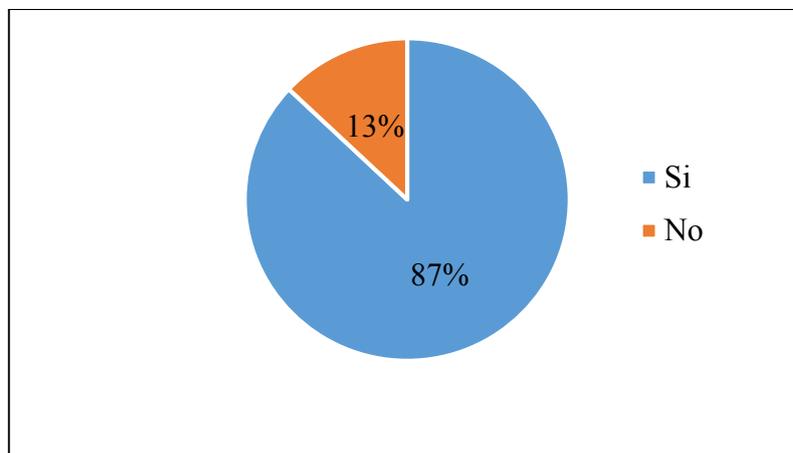


Figura 06. Practica las buenas prácticas de preparación en la manipulación de insumos, y durante el proceso

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 87 % manifiesta que SI siempre Practica las buenas prácticas de preparación en la manipulación de insumos, y durante el proceso y el 13% se manifiesta que NO Practica las buenas prácticas de preparación en la manipulación de insumos, y durante el proceso.

Tabla 07
El sistema de abastecimiento del agua es necesario en el proceso de su producto

| Análisis de Riesgo | Frecuencia | |
|--------------------|------------|---------------------|
| | Absoluta | Relativa Porcentual |
| Válidos | Si | 28 90.0 |
| | No | 3 10.0 |
| | Total | 31 100 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los empleados de las MYPES

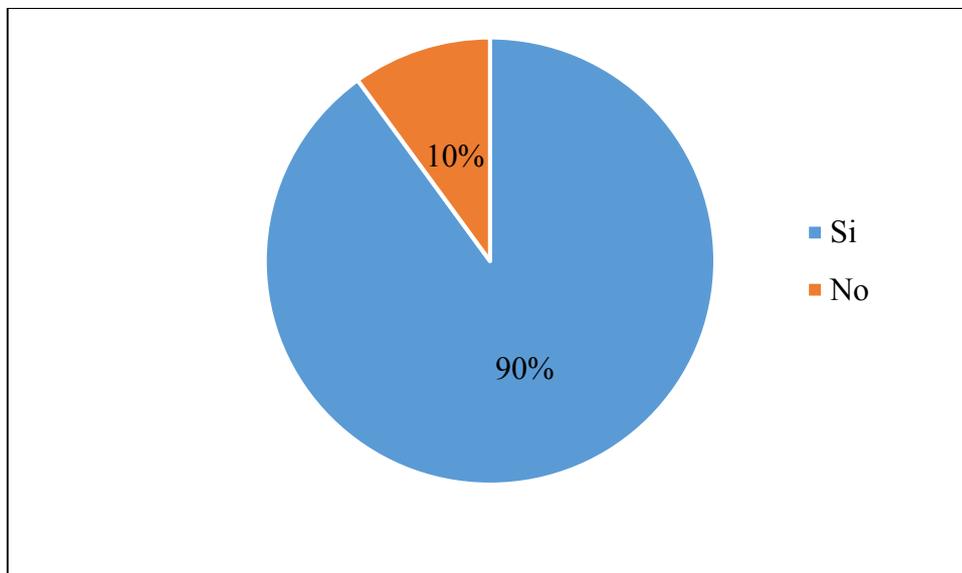


Figura 07. El sistema de abastecimiento del agua es necesario en el proceso de su producto

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 90.0 % se manifiesta que SI es muy importante el sistema de abastecimiento del agua para el proceso del producto y el 10.0 % NO es muy importante el sistema de abastecimiento del agua para el proceso del producto.

Tabla 08

Conoce las normas sanitarias en la elaboración de su producto desde el inicio de preparación hasta lograr el producto final

| Análisis de Riesgo | Frecuencia | |
|--------------------|------------|---------------------|
| | Absoluta | Relativa Porcentual |
| Válidos | Si | 19 61.0 |
| | No | 12 39.0 |
| | Total | 31 100 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los empleados de las MYPES

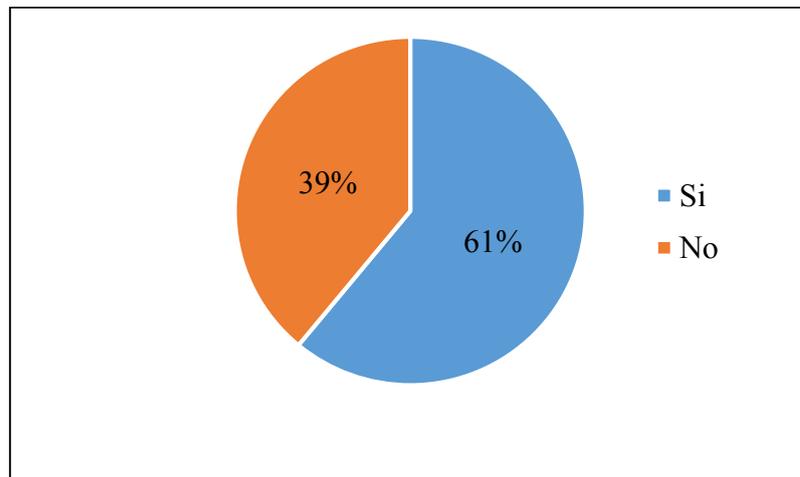


Figura 08. Conoce las normas sanitarias en la elaboración de su producto desde el inicio de preparación hasta lograr el producto final

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 61.0 % se manifiesta que SI conoce las normas sanitarias en la elaboración de su producto desde el inicio de preparación hasta lograr el producto final y el 39.0 % NO conoce las normas sanitarias en la elaboración de su producto desde el inicio de preparación hasta lograr el producto final.

Tabla 09

Tiene un establecimiento adecuado para eliminar residuos para evitar que se propague plagas en el lugar de proceso

| Análisis de Riesgo | Frecuencia | Frecuencia Relativa | |
|--------------------|------------|---------------------|------|
| | Absoluta | Porcentual | |
| Válidos | Si | 17 | 54.0 |
| | No | 14 | 46.0 |
| | Total | 31 | 100 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los empleados de las MYPES

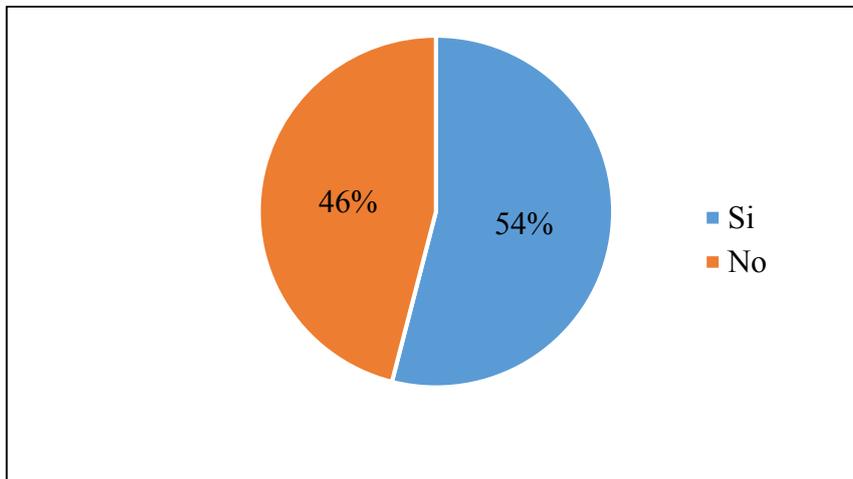


Figura 09. Tiene un establecimiento adecuado para eliminar residuos para evitar que se propague plagas en el lugar de proceso

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 55.0 % se manifiesta que SI siempre tiene un establecimiento adecuado para eliminar residuos para evitar que se propague plagas en el lugar de proceso y el 45.0 % NO tiene un establecimiento adecuado para eliminar residuos para evitar que se propague plagas en el lugar de proceso.

Tabla 10

El lugar de proceso cuenta con áreas específicas para la elaboración y lugares adecuados separados

| Análisis de Riesgo | | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa Porcentual |
|--------------------|-------|---------------------|--------------------------------|
| Válidos | Si | 25 | 80.0 |
| | No | 6 | 20.0 |
| | Total | 31 | 100 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los empleados de las MYPES

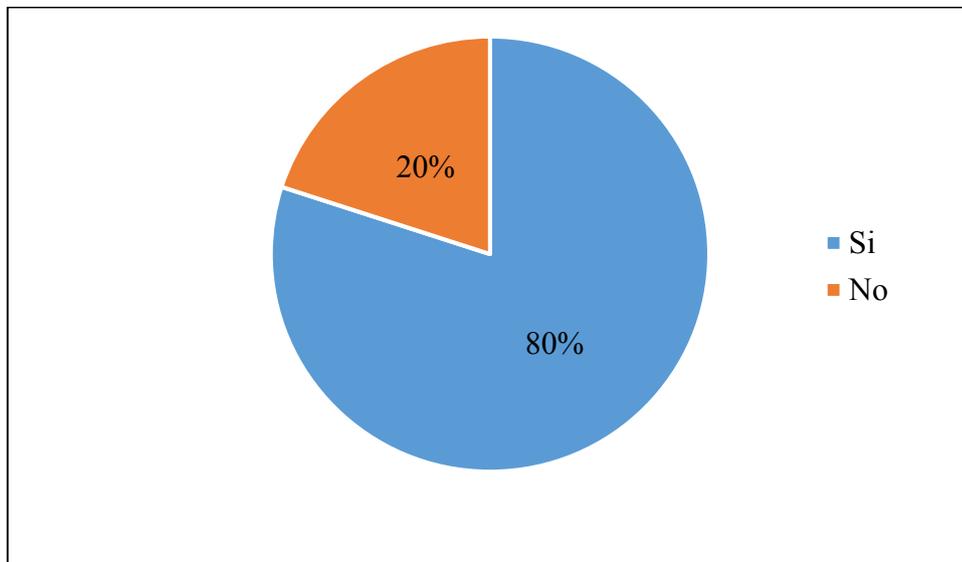


Figura 10. El lugar de proceso cuenta con áreas específicas para la elaboración y lugares adecuados separados

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 81.0 % se manifiesta que SI tiene un lugar de proceso y cuenta con las áreas específicas para la elaboración y lugares adecuados separados y el 19.0% se manifiesta diciendo que NO tiene un lugar adecuado con las áreas específicas para la elaboración.

Tabla 11
La empresa cuenta con personales especializados para tomar responsabilidades en los cargos designados

| Análisis de Riesgo | | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa Porcentual |
|--------------------|-------|---------------------|--------------------------------|
| Válidos | Si | 28 | 90.0 |
| | No | 3 | 10.0 |
| | Total | 31 | 100 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los empleados de las MYPES

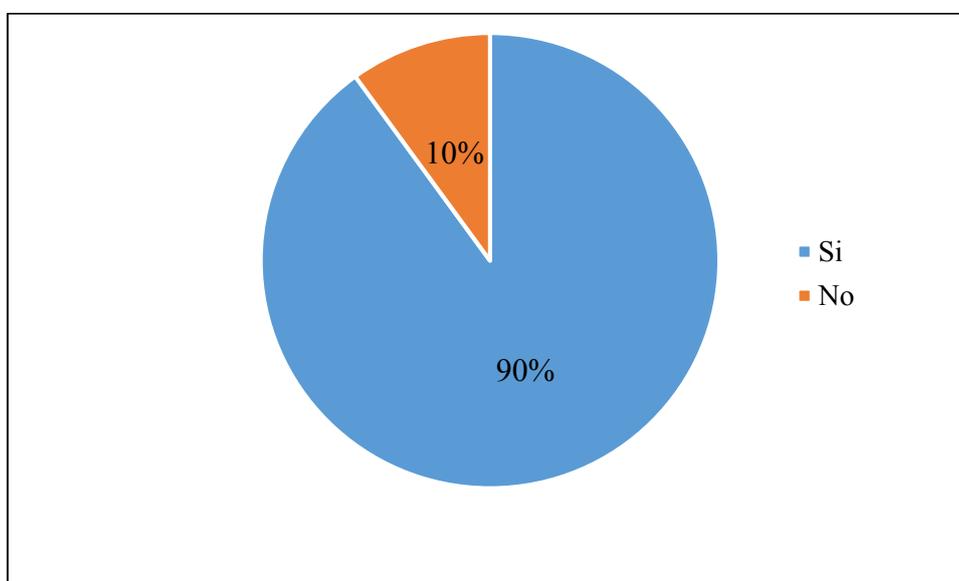


Figura 11. La empresa cuenta con personales especializados para tomar responsabilidades en los cargos designados

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 90.0 % manifiesta que SI la empresa cuenta con personales especializados para tomar responsabilidades en los cargos designados y el 10.0 % se manifiesta que la empresa NO cuenta con personales especializados para tomar responsabilidades en los cargos designados.

Tabla 12

El personal encargado para dirigir es un profesional en industrias alimentarias

| Análisis de Riesgo | | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa Porcentual |
|--------------------|-------|---------------------|--------------------------------|
| | Si | 20 | 64.0 |
| Válidos | No | 11 | 36.0 |
| | Total | 31 | 100 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los empleados de las MYPES

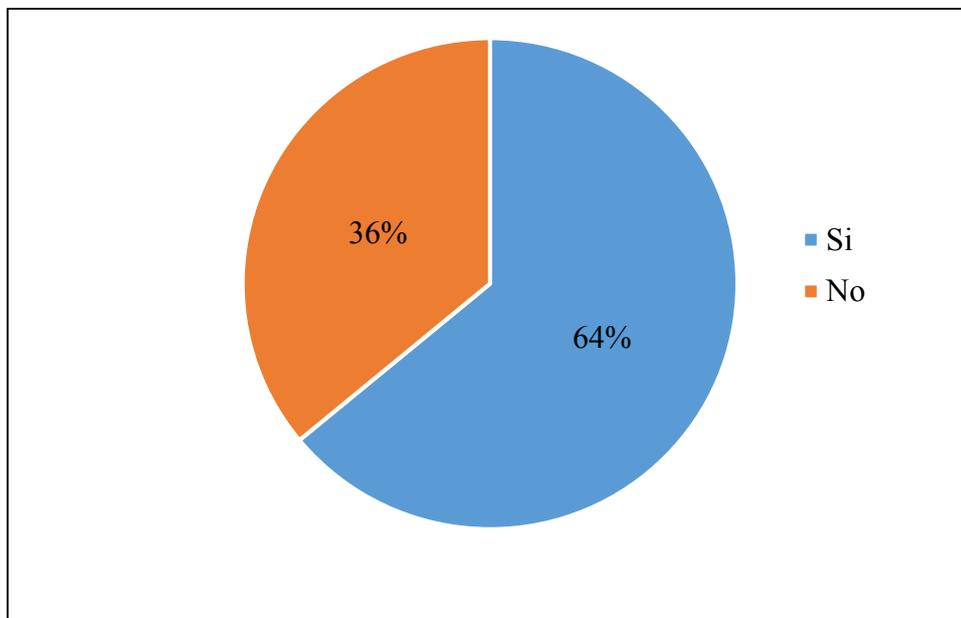


Figura 12. El personal encargado para dirigir es un profesional en industrias alimentarias

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 69.0 % manifiesta que SI tiene el personal encargado para dirigir que es un profesional en industrias alimentarias y el 35.0 % NO tiene el personal encargado para dirigir que es un profesional en industrias alimentarias.

Tabla 13

Cuenta con estrategias de manipulación y preparación para tener buenos resultados de manejo y proceso en la producción

| Análisis de Riesgo | | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa Porcentual |
|--------------------|-------|---------------------|--------------------------------|
| Válidos | Si | 24 | 77.0 |
| | No | 7 | 23.0 |
| | Total | 31 | 100 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los empleados de las MYPES

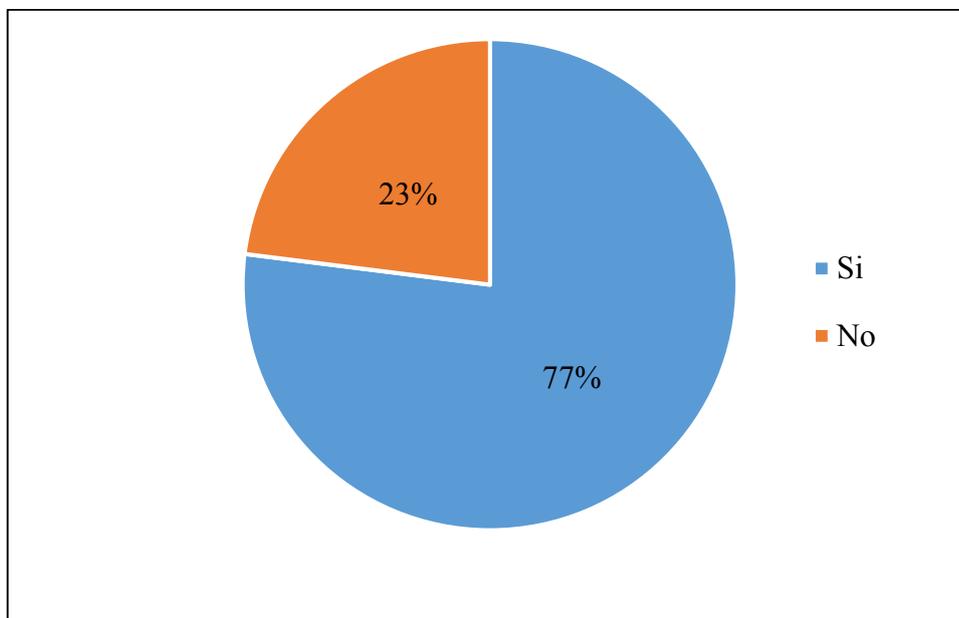


Figura 13. Cuenta con estrategias de vigilancia para tener buenos resultados de manejo y proceso en la producción

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 77.0 % manifiesta que SI cuenta con estrategias de vigilancia para tener buenos resultados de manejo y proceso en la producción y el 23.0 % manifiestan que NO cuenta con estrategias de vigilancia para tener buenos resultados de manejo y proceso en la producción.

Tabla 14

El control dentro del proceso garantiza el logro del objetivo trazado dentro de la empresa

| Análisis de Riesgo | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa Porcentual |
|--------------------|---------------------|--------------------------------|
| Válidos | | |
| Si | 21 | 67.0 |
| No | 10 | 33.0 |
| Total | 31 | 100 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los empleados de las MYPES

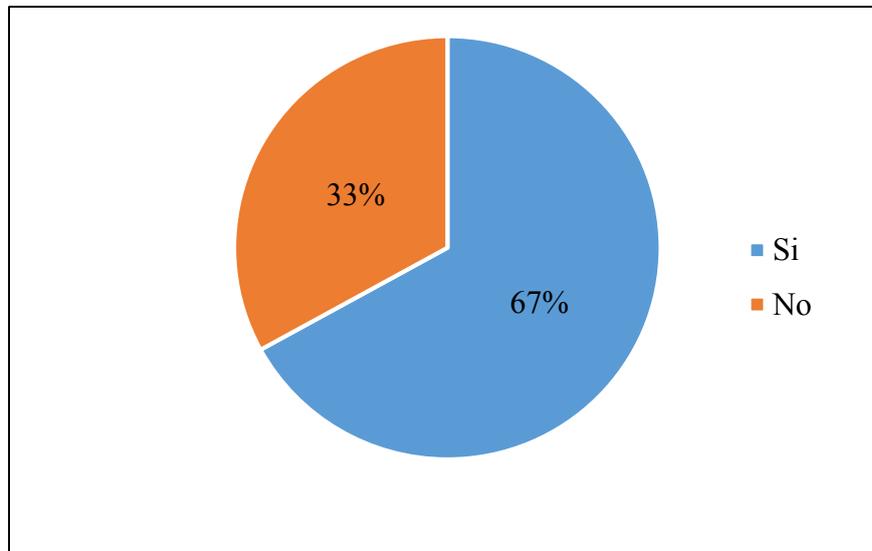


Figura 14. El control dentro del proceso garantiza el logro del objetivo trazado dentro de la empresa

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 68.0 % manifiesta que SI tiene el control dentro del proceso garantiza el logro del objetivo trazado dentro de la empresa y el 32.0 % manifiestan no tiene el control dentro del proceso que garantiza el logro del objetivo trazado dentro de la empresa.

4.2. Análisis de Resultados

Respecto a los datos generales del encuestado

- En cuanto al resultado de los datos generales de la encuesta el 62.0 % de los empleados son varones, el 55.0 % manifiesta tener de 26 a 35 años de edad y el 61.0% manifiestan tener un grado de instrucción de nivel superior universitario. Contrasta con los obtenidos por el autor (Pintac, 2010) en su investigación sobre la buenas prácticas de manufactura del sector productivo indica que el 58.3% de los empleados son varones, un 53.4% están entre 26 a 35 años de edad y un 58.2% con un nivel de estudios superior universitarios.

Respecto a la Gestión de Calidad bajo las buenas prácticas manufactura

- El 74 % de los empleados encuestados de rubro elaboración de productos lácteos en el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura, señalan que si aplica las normas de higiene en la elaboración y dentro de las instalaciones en el proceso de elaboración de productos lácteos (ver figura, 04). De estos resultados podemos observar que la gran mayoría de los empleados encuestados manifiestan que si se aplica las normas de higiene en la elaboración y dentro de las instalaciones en el proceso de elaboración de productos lácteos. Contrasta con los datos obtenidos por Pintac (2010), menciona que al aplicar norma HACCP, las prácticas de higiene y sanidad, conlleva a todas las actividades necesarias, garantizando que los alimentos no se deterioren o contaminen, provocando enfermedades a los consumidores.
- El 52 % de los empleados encuestados de rubro elaboración de productos lácteos en el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura,

manifiestan que no se utilizan equipos, herramientas para mantener la inocuidad de la instalación y evitar contaminar el producto (ver figura, 05). De estos resultados se puede observar que un gran porcentaje de los empleados encuestados señalan que no se utilizan equipos, herramientas para mantener la inocuidad de la instalación y evitar contaminar el producto. contrasta con los datos obtenidos por Díaz y Uría, (2009) mencionando que los sistemas de gestión de calidad en la inocuidad de alimentos, son cada vez más integrales y complejos para salvaguardar la salud de los consumidores y ganarse su confianza, con las mismas responsabilidades que cualquier empresa alimentaria, ya que hoy en día es de vital importancia para los usuarios.

- El 87 % de los empleados encuestados de rubro elaboración de productos lácteos en el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura, señalan que si se practica las buenas prácticas de preparación y la manipulación de insumos y durante el proceso (ver figura, 06). De estos resultados podemos observar que la gran mayoría de los empleados encuestados señalan que si se practica las buenas prácticas de preparación y la manipulación de insumos y durante el proceso. Contrasta con los datos obtenidos por Johana y Chávez (2008), en su investigación de “Implementación de la documentación de las buenas prácticas de manufactura y establecimiento de los manuales de procedimiento de las pruebas fisicoquímicos en la planta de enfriamiento”, menciona que las buenas prácticas de manufactura es una manera educada de realizar el procedimiento correcto de los pasos en el proceso productivo

dentro del entorno laboral, asimismo se tiene en cuenta el comportamiento de los personales que manipulan los productos.

- El 90 % de los empleados encuestados del rubro elaboración de productos lácteos en el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura, manifiestan que el sistema de abastecimiento del agua es necesario en el proceso de su producto (ver figura, 07). De estos resultados se puede observar que casi el total de los empleados señalan que el sistema de abastecimiento del agua es necesario en el proceso de su producto. Contrasta con los datos obtenidos por Juárez, Moscoso, Hernández, y Marlon (2011) manifiestan que las actividades de industria se realiza de una manera amable, desde el lavado de la mano e higiene en el local y con las provisiones para la quesería y los uniformes adecuados, hasta que los productores elaboren los alimentos adecuados, seguros e inocuos, resguardando así la salud de la sociedad y de quienes consumen los productos.
- El 61 % de los empleados encuestados de rubro elaboración de productos lácteos en el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura, señalan que conocen las normas sanitarias de la elaboración de su producto desde el inicio de preparación hasta lograr el producto final (ver figura, 08). De estos resultados se puede observar que un buen porcentaje de los empleados señalan que si conocen las normas sanitarias de la elaboración de su producto desde el inicio de preparación hasta lograr el producto final. contrasta con los datos obtenidos por la Norma Sanitaria, (2006) indica que para la empresa de productos lácteos y derivados, se tiene que tener todo los materiales que se

utiliza, los cuales deben estar ordenados, limpios y desinfectados (los materiales) para que el producto no se contamine al momento de su elaboración.

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Las empresas del rubro elaboración de productos lácteos en el Distrito Chiquián, no cumplen en su mayoría con las buenas prácticas de manufactura.

Un gran porcentaje de trabajadores manifiestan tener de 26 años a más, son mujeres, con grado de instrucción de nivel superior.

Las principales características de la Gestión de calidad bajo el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en la mayoría las empresas manifiestan que no realizan las buenas prácticas de manufactura y no practican el buen higiene personal para evitar contaminar los alimentos y no causar daños a la salud de los consumidores

5.2. Recomendaciones

Las empresas del rubro elaboración de productos lácteos en el Distrito Chiquián, deben cumplir con las buenas prácticas de manufactura para que el cliente se sienta satisfecho con los productos.

Las principales características de la Gestión de calidad bajo el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura deben tener como prioridad principal la higiene personal para evitar contaminar los alimentos y así no causar daños a la salud de los consumidores.

Referencias Bibliográficas

- Ministerio de Agricultura. (2003). *Plan estrategico de la cadena de productos lacteos*. Obtenido de <http://www.academia.edu/18726892/Lacteos>
- Aldana, S. (2012). *Implementación de buenas prácticas de manufactura y procedimientos operativos estandarizados de saneamiento en la producción artesanal de derivados lácteos en tres plantas ubicadas en el departamento de Zacapa, Guatemala*.
- animal, R. d. (2010). *Buenas prácticas agropecuarias para la producción de leche. Sus objetivos y relación con los códigos de higiene*.
- Antezana, C. (2015). *EFEECTO DE LA HIDRÓLISIS ENZIMÁTICA DE LA LACTOSA EN EL PERFIL DE TEXTURA DE QUESO FRESCO NORMAL Y BAJO EN GRASA*.
- Armandariz, J. (2011). *Procesos de Cocina*. Madrid paraninfo S.A.
- Aspilcueta, J. (2015). *MYPE en el peru*. Camisón, C., Cruz, S., y Tomás, G. (2006). *Gestion de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*.
- Carlos, E. (2015). *Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)*.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid.
- Díaz, A., y Uría, R. (2009). *Buenas Parcticas de amnufactura Una guia para pequeños y medianas empresarios*.
- Eduardo, J., y Moscoso, N. (2011). *Buenas prácticas de manufactura en la elaboración de productos lácteos*.
- Escudero, M. (2014). *Diseño y desarrollo de buenas prácticas de manufactura (bpm) para queso fresco en productos lácteos san Carlos, quimiag*.

- FAO. (1994). *La Utilización de los principios del análisis de riesgos y de los puntos críticos de control en el control de alimentos*. Canada.
- FAO. (2014). *SISTEMA DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y DE PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP) Y DIRECTRICES PARA SU APLICACIÓN*.
- FAO. (Septiembre de 2017). Obtenido de <http://www.fao.org/dairy-production-products/products/calidad-y-evaluacion/es/>
- Fitcpatrik, J., y Casteñer, M. (2010). *Los productos lácteos*. Fontalvo, T., y Veragara, J. (2010). *La gestión de calidad en los servicios iso 9001:2008*. pág. 13. Gallego, J. F. (2012). *Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración*. España: Nobel S.A: (Paraninfo S.A ed.). Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xHux0rh5ccMC&printsec=frontcover&dq=gallego+2012&hl=es419&sa=X&ved=0a>
- García, J. M., David JaramilloVigueras, y Serrano Crespo, I. (2006). *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos*.
- GlobalSTD, S. H. (2009). “Sistema base para reducir, controlar o eliminar los peligros que puedan impactar la inocuidad de los alimentos.”. Obtenido de <http://www.globalstd.com/certificacion/sistema-haccp>
- Guano, J. (2015). “Diseño de un Sistema de Buenas Prácticas de Manufactura y su incidencia en la calidad sanitaria del queso fresco en el Colegio Unificado “Simón Rodríguez”.
- Hans, C. (2007). *Implementación del sistema HACCP en el proceso de packing de manzanas frescas de Frutícola Angol S.A.* (U. d. Concepción, Ed.) Obtenido de
- INEI. (2009). *Consumo de alimentos y bebidas*.
- IPE. (20 de Febrero de 2012). *Instituto Peruano de Economía*. Obtenido de http://ipe.org.pe/wp-content/uploads/2012/02/12_02_20.pdf

- Jhoana, C., y Chavez, J. (2008). *Implementacion de la documentacion de las buenas practicas de manufactura y establecimiento de los manuales de procedimiento de las pruebas fisicoquimicos en la planta de enfriamiento.*
- Juarez, M., Moscoso, B., Hernandez, J., y Marlon , M. (2011). *Buenas Parcticas De Manufactura en la Elaboracion de productos Lácteos.* Guatemala.
- (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa.* Peru.
- Minsa. (s.f.). *Sistema de Gestion de Calidad en Salud.* Peru.
- Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2007). *Introduccion a la gestion de la calidad.* Madrid.
- Montevital. (2010). *Buenas Practicas de Manufactura: DECRETO 3075 DE 1997.*Peru.
- Munguia, M., y Arroyo, G. (s.f.). *de practica de higiene y sanidad en la preparacion de alimentos.*
- Nelly, S., y Vera, C. (2009). “Análisis de la producción y comercialización de los productos lácteos de Indulac S.A. y su participación en las ventas del cantón potaviejo”.
- Pino, M., Solis, C., y Jimenez, M. (2011). *Seguridad Higiene y Proteccion ambiental en Hosteleria Antequera, Málaga: Innova.* Antequera, Málaga: Innova: (Primera ed.).
- Pintac, A. (2010). “*Desarrollo e implementación del Sistema HACCP en la Elaboración de Embutidos Escaldados y Frescos (Mortadela y Chorizo) en la Fábrica Ibérica*”.
- Pyme, D. (2014). *ComexPerú: El 85% de las Mype en Perú es informal.* Obtenido de <https://peru21.pe/economia/comexperu-85-mype-peru-informal-173023>
- Pyme, D. (2014). *Micro y Pequeña empresa.* Obtenido de <https://peru21.pe/economia/comexperu-85-mype-peru-informal-173023>

Quizanga, V. (2009). *Diseño del plan y documentación para la implementación de buenas prácticas de manufactura para la elaboración de panela granulada en la planta Ingacapi*. Quito.

Sanchez, B. (2006). *Las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*.

Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad*. pág. 05.

Zavala, M. (2010). *Análisis del sector lácteo peruano*.

Anexos

Anexo N° 01: Reporte de la MYPE del sector productivo rubro elaboración de productos lácteos en el distrito de Chiquián, 2015

| N° | Nombre Comercial | RUC | N. Vía | N° de Empleados |
|-------|-----------------------------|-------------|--------------------------|-----------------|
| 01 | Industria láctea Monterreal | 10319203651 | Av. Circunvalación N°101 | 7 |
| 02 | Ingenio lácteo Chiquián | 10329429275 | Jr. Dos de mayo S/N | 6 |
| 03 | Empresa ganadera de LLámac | 10347586024 | Jr. Bolognesi S/N | 9 |
| 04 | Empresa ganadera de Aquía | 10357623446 | Av. Reforma N°54 | 9 |
| Total | | | | 31 |

Población: 04 Empresas de productos lácteos sobre las buenas prácticas de manufactura en el distrito de Chiquián, categoría micro y pequeñas empresas.

Encuestados: 31 empleados de la elaboración de productos lácteos, sobre el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en el distrito de Chiquián.

Fuente: SUNAT – Huaraz

Anexo N° 02: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO ACADEMICO METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION-CADI

CUESTIONARIO APLICADO A LOS EMPLEADOS DE LAS MYPE DEL SECTOR PRODUCTIVO, RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN CUANTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA.

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCTIVO - RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN EL DISTRITO DE CHIQUIÁN, 2015.

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: Con una (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

| CAPACITACION TECNICAS EN LA ELABORACION DE PRODUCTOS LÁCTEOS | | SI | NO |
|--|---|----|----|
| 1 | Usted aplica las normas de higiene en la elaboración y dentro de las instalaciones en el proceso de elaboración de productos lácteos. | | |
| 2 | Utiliza los equipos, herramientas para mantener la inocuidad de la instalación y evitar contaminar el producto. | | |
| 3 | Practica las buenas prácticas de preparación en la manipulación de insumos, y durante el proceso. | | |
| 4 | El sistema de abastecimiento del agua es necesario en el proceso de su producto. | | |
| 5 | Conoce las normas sanitarias en la elaboración de su producto desde el inicio de preparación hasta lograr el producto final. | | |
| 6 | Tiene un establecimiento adecuado para eliminar residuos para evitar que se propague plagas en el lugar de proceso. | | |
| 7 | El lugar de proceso cuenta con áreas específicas para la elaboración y lugares adecuados separados. | | |
| 8 | La empresa cuenta con personales especializados para tomar responsabilidades en los cargos designados. | | |
| 9 | El personal encargado para dirigir es un profesional en industrias alimentarias. | | |
| 10 | Cuenta con estrategias de manipulación y preparación para tener buenos resultados de manejo y proceso en la producción. | | |
| 11 | El control dentro del proceso garantiza el logro del objetivo trazado dentro de la empresa. | | |

Anexo N° 02: Reporte de la MYPE del sector productivo rubro elaboración de productos lácteos en el distrito de Chiquián, 2015

| N° | Nombre Comercial | RUC | N. Vía | N° de Empleados |
|-----------|-----------------------------|-------------|--------------------------|------------------------|
| 01 | Industria láctea Monterreal | 10319203651 | Av. Circunvalación N°101 | 7 |
| 02 | Ingenio lácteo Chiquián | 10329429275 | Jr. Dos de mayo S/N | 6 |
| 03 | Empresa ganadera de LLámac | 10347586024 | Jr. Bolognesi S/N | 9 |
| 04 | Empresa ganadera de Aquía | 10357623446 | Av. Reforma N°54 | 9 |
| Total | | | | 31 |

Población: 04 Empresas de productos lácteos sobre las buenas prácticas de manufactura en el distrito de Chiquián, categoría micro y pequeñas empresas.

Encuestados: 31 empleados de la elaboración de productos lácteos, sobre el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en el distrito de Chiquián.

Fuente: SUNAT – Huaraz