



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LOGÍSTICA DE
DISTRIBUCIÓN EN LAS MYPE RUBRO PRODUCTOS
LÁCTEOS DE SAPALACHE - HUANCABAMBA, AÑO
2020**

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

**AUTORA
PEÑA MEDINA FRANCISCA MARIELA
ORCID: 0000-0002-2369-9403**

**ASESORA
PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ
ORCID: 0000-00001-8823-2655**

PIURA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Peña Medina Francisca Mariela ORCID: 0000-0002-2369-9403

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé ORCID: 0000 – 00001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Piura, Perú.

JURADO

Mgtr. Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: 0000 - 0003 - 2027 - 6920

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000 – 0002 -4650 - 4322

Mgtr. Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000 - 0001 - 7372 – 741X

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgtr. Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-001-7372-741X

Miembro

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

DEDICATORIA

A mis padres, mis dos queridos hijos y mi esposo.

RESUMEN

La presente investigación denominada: “Gestión de calidad y logística de distribución en las MYPE rubro productos lácteos de Sopalache – Huancabamba, año 2020” su objetivo general se centró en “Determinar las características de la gestión de calidad y logística de distribución en las MYPE productos lácteos de Sopalache – Huancabamba, año 2020” se empleó la metodología tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población para la variable gestión de calidad fue finita siendo la fuente, 11 trabajadores, la variable logística y distribución la población fue finita, 3 gerentes, 11 trabajadores y 335 ganaderos. La técnica fue la encuesta y, el instrumento el cuestionario, se usó Excel, Word y SPSS versión 22. Los principales resultados fueron, el 91% de los encuestados dijeron que los elementos: Apoyo, Operación y, la Evaluación desarrollan técnicas para estar cerca de los consumidores, un 91% logran la satisfacción del cliente y aprenden de los demás con el Know-How, el 82% utilizan el modelo de distribución física escalonada, que les permite el mayor acercamiento al consumidor y, un 100% aplican la técnicas 5 “S” de la disciplina (Shitsuke), perseveran teniendo como pilar los hábitos y la voluntad de hacer las cosas mejor.

Palabras claves: Gestión de calidad, Logística y distribución.

ABSTRACT

The present investigation called: "Quality management and distribution logistics in the MYPE dairy products category in Sapalache - Huancabamba, year 2020", its general objective focused on "Determining the characteristics of quality management and distribution logistics in the MYPE products Dairy products from Sapalache - Huancabamba, year 2020" the quantitative type methodology, descriptive level, non-experimental cross-sectional design was used. The population for the quality management variable was finite, being the source, 11 workers, the logistics and distribution variable, the population was finite, 3 managers, 11 workers and 335 ranchers. The technique was the survey and, the instrument the questionnaire, Excel, Word and SPSS version 22 were used. The main results were, 91% of the respondents said that the elements: Support, Operation and, the Evaluation develop techniques to be close of consumers, 91% achieve customer satisfaction and learn from others with Know-How, 82% use the staggered physical distribution model, which allows them to get closer to the consumer, and 100% apply the techniques 5 "S" of discipline (Shitsuke), they persevere having as a pillar the habits and the will to do things better.

Key words: Quality management, Logistics and distribution.

TABLA DE CONTENIDO.

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
TABLA DE CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xii
INDICE DE CUADROS	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	12
2.1. Antecedentes	12
2.1.1.- Antecedentes de la variable Gestión de la Calidad	12
2.1.2.- Antecedentes de la variable Logística de Distribución	19
2.2. Bases teóricas.....	27
2.2.1. Variables de Gestión de Calidad.....	27
2.2.1.1.- Definición	27
2.2.1.2. Elementos de la gestión de calidad	27
2.2.1.3. Beneficios de la gestión de calidad.....	32
2.2.2. Variable Logística de Distribución	35
2.2.2.1.- Definiciones.....	35
2.2.2.2. Modelos de Distribución Física	37
2.2.2.3. Técnica de las 5 “S”.....	39
III. HIPOTESIS	43
IV.- METODOLOGÍA	44
4.1. Diseño de la investigación	44
4.2. Población y muestra.....	44
4.3. Definición y operacionalización de las variables	49
4.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
4.5. Plan de análisis.....	61
4.6. Matriz de consistencia	62

4.7. Principios éticos.....	64
V. RESULTADOS.....	65
5.1. Resultados.....	65
5.2. Análisis de Resultados.....	100
VI- CONCLUSIONES.....	116
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	118
ANEXOS.....	130
ANEXO 1: Cuestionario Matriz de Indicador Pregunta.....	131
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	139
ANEXO 3: MATRIZ INDICADOR - PREGUNTA.....	140
ANEXO 4: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN.....	144
ANEXO 5: HOJA DE VALIDACIÓN POR EXPERTO DE JUICIO.....	147
ANEXO 6: RESUMEN DEL LIBRO DE CÓDIGO.....	157
ANEXO 7: CONSTANCIA DE NO ADEUDO.....	162
ANEXO 8: REGISTRO DE TURNITING.....	164

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables	49
Tabla 2: Matriz de consistencia	62
Tabla 3: Como trabajador, ¿Considera que sus compañeros tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades?.....	65
Tabla 4: ¿Considera usted que desarrolla mejor sus actividades trabajando en equipo con sus compañeros?	66
Tabla 5: ¿Cree usted, que el dueño sabe escuchar a sus clientes e identifica su necesidad?.....	67
Tabla 6: Como trabajador, ¿Cree que el que lo evalúen, le ayuda a que identifiquen en que fortalecerle?.....	68
Tabla 7: Como trabajador, ¿Cree que el trabajo en equipo conduce a la empresa a mejorar continuamente?.....	69
Tabla 8: ¿Considera que la calidad y el bajo precio del queso, protege la imagen de la productora?	70
Tabla 9: ¿Usted conoce integralmente el procedimiento de hacer queso?.....	71
Tabla 10: ¿Considera que los manuales de los controles del proceso, le permite ser eficiente?.....	72
Tabla 11: ¿Considera que han logrado llenar la expectativa del cliente, y mantenerlo satisfecho?.....	73
Tabla 12: ¿El gerente de la empresa se preocupa por motivarles cuando las ventas incrementan?.....	74
Tabla 13: ¿Siempre está dispuesto a aprender de los demás?.....	75
Tabla 14: ¿La empresa de lácteos que lidera realiza comercialización hacia el extranjero?	76
Tabla 15: ¿La actividad de la distribución que desarrolla su empresa, tiene relación directa con el consumidor final?.....	77
Tabla 16: ¿La empresa de lácteos que dirige, tiene además de su almacén principal, sub almacenes?	78
Tabla 17: ¿La empresa de lácteos donde trabaja, comercializa algún producto al extranjero?	79
Tabla 18: ¿La logística y distribución de la empresa donde trabaja, se da del fabricante al consumidor final?.....	80
Tabla 19: ¿La empresa donde trabaja cuenta con sub almacenes, para estar más cerca del consumidor final?.....	81
Tabla 20:¿Conoce usted, si a la empresa que abastece de lecha fresca, produce quesos para exportar?.....	82

Tabla 21: ¿Conoce usted si los productores de queso, lo producen y entregan al consumidor final?	83
Tabla 22: ¿Conoce usted si las productoras de lácteos, cuentan con otros almacenes para distribuir su producto?	84
Tabla 23: ¿En su condición de gerente tiene establecido como política identificar lo que realmente sirve a la organización?	85
Tabla 24: ¿En su condición de gerente ha dispuesto de organizadores que faciliten la visualización de las cosas?.....	86
Tabla 25: ¿La limpieza forma parte de una cultura en su organización?	87
Tabla 26: ¿La organización considera invertir para fortalecer las capacidades, que ayude a sus trabajadores a ser mejor?	88
Tabla 27: ¿Su organización cuenta con políticas que hagan respetar los estándares de los procesos?	89
Tabla 28: ¿Cómo trabajador siempre está dispuesto a identificar lo que es útil en su trabajo?.....	90
Tabla 29: ¿Considera que se encuentra familiarizado con los equipos que emplea para su trabajo?.....	91
Tabla 30: ¿Considera que la limpieza en su trabajo, ayuda a disminuir los accidentes?	92
Tabla 31: ¿En su organización le otorgan guías o manuales que le ayuden a ser mejor su trabajo?	93
Tabla 32: ¿Alguna vez ha dejado de considerar los estándares del desarrollo de un proceso?	94
Tabla 33: ¿Los equipos que utiliza para recibir la leche de la vaca, siempre se encuentran en buen estado?	95
Tabla 34: ¿Al momento de ordeñar a la vaca tiene el equipo en el lugar indicado? .	96
Tabla 35: ¿El lugar donde vive y ordeña al mamífero siempre está limpio?.....	97
Tabla 36: ¿El personal cuenta con guías y está comprometido a tener todo lo necesario para ordeñar y entregar el producto?	98
Tabla 37: ¿Considera que usted y sus colaboradores son perseverantes en hacer mejor las cosas?	99

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Como trabajador, ¿Considera que sus compañeros tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades?.....	65
Figura 2: ¿Considera usted que desarrolla mejor sus actividades trabajando en equipo con sus compañeros?.....	66
Figura 3: ¿Cree usted, que el dueño sabe escuchar a sus clientes e identifica su necesidad?.....	67
Figura 4: ¿Cree que el que lo evalúen, le ayuda a que identifiquen en que fortalecerle?	68
Figura 5: Como trabajador, ¿Cree que el trabajo en equipo conduce a la empresa a mejorar continuamente?.....	69
Figura 6: ¿Considera que la calidad y el bajo precio del queso, protege la imagen de la productora?	70
Figura 7: ¿Usted conoce integralmente el procedimiento de hacer queso?.....	71
Figura 8: ¿Considera que los manuales de los controles del proceso, le permite ser eficiente?.....	72
Figura 9: ¿Considera que han logrado llenar la expectativa del cliente, y mantenerlo satisfecho?.....	73
Figura 10: ¿El gerente de la empresa se preocupa por motivarles cuando las ventas incrementan?.....	74
Figura 11: ¿Siempre está dispuesto a aprender de los demás?	75
Figura 12: ¿La empresa de lácteos que lidera realiza comercialización hacia el extranjero?	76
Figura 13: ¿La actividad de la distribución que desarrolla su empresa, tiene relación directa con el consumidor final?.....	77
Figura 14: ¿La empresa de lácteos que dirige, tiene además de su almacén principal, sub almacenes?	78
Figura 15: ¿La empresa de lácteos donde trabaja, comercializa algún producto al extranjero?	79
Figura 16: ¿La logística y distribución de la empresa donde trabaja, se da del fabricante al consumidor final?.....	80
Figura 17: ¿La empresa donde trabaja cuenta con sub almacenes, para estar más cerca del consumidor final?	81
Figura 18: ¿Conoce usted, si a la empresa que abastece de lecha fresca, produce quesos para exportar?.....	82

Figura 19: ¿Conoce usted si los productores de queso, lo producen y entregan al consumidor final?	83
Figura 20: ¿Conoce usted si las productoras de lácteos, cuentan con otros almacenes para distribuir su producto?	84
Figura 21: ¿En su condición de gerente tiene establecido como política identificar lo que realmente sirve a la organización?	85
Figura 22: ¿En su condición de gerente ha dispuesto de organizadores que faciliten la visualización de las cosas?.....	86
Figura 23: ¿La limpieza forma parte de una cultura en su organización?	87
Figura 14: ¿La organización considera invertir para fortalecer las capacidades, que ayude a sus trabajadores a ser mejor?	88
Figura 25: ¿Su organización cuenta con políticas que hagan respetar los estándares de los procesos?	89
Figura 26: ¿Cómo trabajador siempre está dispuesto a identificar lo que es útil en su trabajo?.....	90
Figura 27: ¿Considera que se encuentra familiarizado con los equipos que emplea para su trabajo?.....	91
Figura 28: ¿Considera que la limpieza en su trabajo, ayuda a disminuir los accidentes?.....	92
Figura 29: ¿En su organización le otorgan guías o manuales que le ayuden a ser mejor su trabajo?.....	93
Figura 30: ¿Alguna vez ha dejado de considerar los estándares del desarrollo de un proceso?	94
Figura 31: ¿Los equipos que utiliza para recibir la leche de la vaca, siempre se encuentran en buen estado?	95
Figura 32: ¿Al momento de ordeñar a la vaca tiene el equipo en el lugar indicado?	96
Figura 33: ¿El lugar donde vive y ordeña al mamífero siempre está limpio?	97
Figura 34: ¿El personal cuenta con guías y está comprometido a tener todo lo necesario para ordeñar y entregar el producto?	98
Figura 35: ¿Considera que usted y sus colaboradores son perseverantes en hacer mejor las cosas?	99

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Relación de MYPE	45
----------------------------------	----

I. INTRODUCCIÓN

La presente indagación busca realizar un diagnóstico para conocer el estado situacional de las Micro y Pequeñas Empresas –MYPE, en la gestión de calidad y logística de distribución, siempre están dispuestas a superar retos en el mercado empresarial, Sapalache, cuenta con productores de lácteos, son un modelo en la zona por la variedad de lácteos que producen, según Ramos (2018) las MYPE son consideradas dentro del “Plan Nacional de Promoción y Formalización para la Competitividad y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, la competitividad de las empresas se encuentran en su capacidad para ganar posiciones sostenibles y espacios crecientes en los mercados.(pág.26)

En los últimos tiempos las MYPE, son un aporte significativo para la economía, desarrollan actividades comerciales, de servicios, agroindustriales, la ganadería, la agricultura y otras, existen MYPE que necesitan asesoramiento, para ordenar mejor su inversión, en algunos temas de gestión de calidad, financiamiento, administración de la distribución, gestión de operaciones y establezcan las prioridades de inversión. (Palacios V, 2014)

Las MYPE en el Perú, son un potencial generador de mano de obra, se caracterizan por ser inclusivas e innovadores, disminuyen el nivel de pobreza. Sapalache, produce lácteos, sus tierras tienen buenos pastos, para ganado vacuno, las productoras registradas en el gobierno municipal son tres: Los Pinos, Santa Clara y Chorro Blanco. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019) informó que a nivel nacional “la evolución de la actividad pecuaria fue determinada por el incremento de producción de: ave en 5,47%, huevos 14,85%, leche fresca 2,38%, porcino 2,50%, vacuno 0,85%, ovino 1,19% y lana 3,83%” (pág.4)

De otra parte la gestión de calidad es considerada por las MYPE como una herramienta competitiva desde tres elementos esenciales: la calidad, el costo y el servicio al cliente, las personas fortalecen sus capacidades y desarrollan medios para satisfacer los requerimientos de la demanda en base a la relación, personalidad, investigador y valores de cada individuo (Ampuero & De la Cruz, 2017)

Actualmente las MYPE muestran preocupación por conocer sobre la Logística de distribución, las productoras de derivados de lácteos, busca ser eficientes con la entrega del producto al consumidor final, garantizan la protección, la conservación y seguridad de los productos que distribuyen en el mercado local y otros como: Lima, Chiclayo, Piura,. (More, 2018)

Las MYPE formales, objeto de la presente investigación son: el centro de acopio de leche fresca de vaca, “Los Pinos”. La Procesadora de Lácteos Agroindustrial “Santa Clara E.I.R.L” y “Asociación de Ganaderos Agroindustrial y Turísticos Chorro Blanco”, ubicados en La localidad de Sapalache, existen otras productoras de lácteos, pero no han logrado formalizarse, sin embargo no constituyen una preocupación, ya que el mercado de ellas es local.

La gran parte de los emprendedores conocen el rubro y el sistema complejo, por las acciones de control en las diferentes áreas, siendo su anhelo que no existan mermas generadas por deficiencias en los procesos. En el Perú existe una cantidad significativa de MYPE que no tienen bien implementado un sistema de control de rotación de almacén y de ventas (Páez, 2018)

En la actualidad en la zona de la Sierra Piurana los gerentes de las MYPE hacen esfuerzos por tener a la mano elementos que los lleve a conservar un clima laboral,

confianza, lealtad y seguridad en sus operaciones, brindan a sus consumidores el mejor servicio, y los productos para preservar su vida y la salud. (Ramirez, 2014)

El mercado de lácteos, se ve impulsado por el crecimiento de la demanda, las productoras tienen locales propios, la distribución se da de acuerdo a la necesidad del cliente, el plan de ingeniería les permite buena distribución de sus áreas, espacios, distancias; todo ello es base en proyecciones del incremento de las ventas y asegurar la lealtad del cliente, la imagen de la tienda y por ende de la empresa. (Rosales, 2015)

Las MYPE cuentan con trabajadores que conocen lo que hacen, en su mayoría son personas de la zona, están vinculados con la crianza de ganado vacuno y tienen experiencia en los procesos artesanales de diferentes productos, en la actualidad en un mundo cambiante, se realizan cambios del propio medio, enfrentándose a los retos que les impone la naturaleza del negocio, las MYPE en estudio, hacen esfuerzos para articular con otras entidades públicas y privadas, habiendo logrado acceder a recursos no reembolsables, adquiriendo tecnología para mejorar su producto, (Ramirez, 2014)

Los ganaderos tienen una visión bien definida, venden a las productoras de lácteos la leche que produce el ganado día a día; el crecimiento de las ventas se ve condicionado a la producción de leche. Ofertan muy poca variedad de productos lácteos, buscan nuevos mercados, dado que existe gran cantidad de ganaderos que tiene ganado lechero y éstos venden a las productoras, las empresas de lácteos están equipadas, ofrecen al mercado local y nacional variedad de derivados, eso las impulsa a mejorar e innovar en la tecnología, mejorando la cantidad, los tiempos, costos, mano de obra y conservar la diferenciación, (Ramos, 2018)

Las productoras de lácteos en Sapalache, tienen como principal estrategia producir el mejor producto y servicio, anticipándose a conocer lo que quiere el consumidor y cuál podría ser su expectativa; para ello establece una relación duradera mirando el costo, tiempo, servicio, amabilidad, educación. (Solis, 2018)

Por otra parte, la técnica o herramienta estratégica del PESTEL, que ayuda a conocer la vinculación de los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecosistema y legal, sobre estos elementos los dueños de las productoras de lácteos no pueden actuar en contrario sobre ellos, son disposiciones del estado que se deben cumplir, dictadas a través de las entidades públicas que lo representan. (Martin, 2017)

Martín (2017) dijo el PESTEL constituye la herramienta clave que ayuda a proyectar el futuro de la empresa, el desarrollo de cada elemento del PESTEL puede favorecer a la MYPE, siempre que éstas se alineen con sus propias políticas institucionales y respeten las que dicta el gobierno. Los factores externos tienen incidencias en las productoras de lácteos pero no tienen control sobre ellos, sin embargo surge efectos significativos en el desarrollo empresarial.

En lo político: El principal elemento que afecta a los productores y asociaciones que producen lácteos, es la falta de apoyo directo del gobierno local en la Municipalidad de El Carmen de la Frontera, por falta de proyectos bien definidos sobre la materia. Las productoras se rigen por las disposiciones que protegen la entrega de productos saludables al consumidor. Compran la leche de vaca a los ganaderos cuyas vacas son lecheras, logran una producción diaria de 0 a 20 litros de leche por cada ganadero, movilizan el mercado de productos lácteos en la zona de Sapalache y Huancabamba y todos los pueblos cercanos alrededor. (Ramirez, 2014)

La población que se encuentra ocupada, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI, en Piura presentó en los años 2016-2017 un 1,2%, reflejándose en la agricultura, la pesca, servicios y comercio, la situación del empleo es asalariado en unos casos y en otros son trabajadores independientes. (INEI, 2018)

Las empresas de productos lácteos, aseguran la producción y estos cumplen las normas de inocuidad y están disponibles para alimentar a las personas, en el marco de las normas de protección del consumidor, por ello garantizan productos de calidad. En la zona de Sapalache existe la presencia de tres productores de lácteos donde el precio es regulado por el mercado, además estas empresas se encuentran con competencia de productores existentes y de los informales. (González , 2014)

Desde la perspectiva de lo Económico: Las empresas productoras de lácteos contribuyen económicamente con el Producto Bruto Interno – PBI del distrito de Sapalache y generan una mejor calidad de vida. Buscan créditos para obtener financiamiento, generalmente acuden a las Cajas Municipales por la flexibilidad con la que obtienen dinero a corto plazo con tasas de interés bajo en moneda nacional, las financieras o cajas en ciertos casos otorga financiamiento con respaldo de los activos de las organizaciones. En cuanto a la política de trabajo entregan guías y manuales a sus trabajadores. Cumplen sus responsabilidades de beneficios que por ley le corresponde al personal. (INEI, 2019)

Según Vilela (2019) manifestó que la Región Piura, se encuentra entre una de las regiones con mayor número de empresas MYPE, después de La Libertad y Cuzco, y como consecuencia del desastre generado por el fenómeno del Niño, existe gran morosidad. Así mismo dijo que son generadoras de trabajo casi a 280 mil personas

entre jóvenes y mayores de 30 años, la gran mayoría de estas organizaciones se ubican en Piura; siendo la incidencia mayor en el alquiler de viviendas, la energía eléctricas, la educación, vestido y calzado.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI, varias ciudades del Perú registraron una mayor alza de precios que afectó a los compradores en el departamento de Piura el valor fue del 0,07 con relación al mes de noviembre del 2019. Se espera que la tasa de crecimiento del PIB del departamento de Piura se incremente. Por otro lado, se tiene la escasez de lluvias en la zona que alteran las dinámicas productivas y el nivel de vida de los pobladores (INEI, 2019)

Con respecto a lo Social: en Perú se tiene como prioridad a la gente de a pie de las zonas rurales y de preferente interés social dedicadas a la agricultura, la ganadería, servicios y comercialización de productos, el crecimiento de la ganadería les da un estilo de vida adecuado, en Sapalache personas jóvenes en su mayoría han logrado tener educación secundaria, más de 60 años son los que no han tenido la suerte de tener estudios, sin embargo la vida y la experiencia es su mejor educación y es gente con valores. En las zonas aledañas carecen de servicios básicos, y tienen centros de salud de forma alternativa que vela por la salud, (Romero, 2019)

Son muy pocos los emprendedores de la Región Piura que ponen en práctica la idea de negocios, la inseguridad y la desconfianza entre los mismos pobladores puede más que el desarrollo de los pueblos. Por otra parte las pocas organizaciones productoras de lácteos que existen en Sapalache, dos de las tres tienen algunas limitaciones en parte de la tecnología en equipos de producción. Sin embargo las que existen compran a los ganaderos la producción de leche de vaca, en aproximadamente

3,500 litros diariamente, que se obtiene de las vacas de raza: Holstein, Brow Swiss, y Semmental

En el ámbito Tecnológico: El mercado les da la opción de acceder a equipos de tecnología de punta, en este aspecto, las productoras de manera individual son generadoras de proyectos para mejorar las instalaciones y aumentar su capacidad productiva, y la búsqueda de nuevos mercados, la productora Los Pinos es una de la generadora de proyectos de innovación y de investigación, tiene la opción de distribuir sus productos fuera de la zona de Sapalache.

Los productores de lácteos en Sapalache, realizan capacitación a los gerentes, administradores y trabajadores en general, lo que les ayuda a desarrollar sus habilidades y estrategias garantizando el incremento de los niveles de ingreso sostenibles y con acceso de créditos financieros que les ayude a capitalizar la organización con compra de activos de producción para mejorar la oferta del producto, satisfacción de la mayor parte de los segmentos de consumo al interior de Sapalache y al exterior a Huancabamba, Canchaque, Piura y otras regiones e incluso la exportación.

Desde el aspecto legal: se tiene la Ley N° 30056, el Decreto Supremo N° 013-2013, la Ley N° 28015, (Ley MYPE), continuando el Decreto Legislativo N° 1269 sobre régimen tributario y el impuesto a la renta; Ley N° 30524 y su reglamento con Decreto Supremo N° 026-2017-EF, sobre participación de los representantes de las MYPE en las diversas entidades públicas. Ley N° 29051 y 30327 con su reglamento Decreto Supremo N° 014-2015-PRODUCE, sobre constitución de empresa individual

de Responsabilidad Limitada, Así mismo se tiene el Decreto Supremo N° 007-2017-MINAGRI, aprueba el Reglamento de la Leche y Productos Lácteos.

Por otro lado Belzusarri, Cachay, León & Yesang (2018) señalaron que las cinco fuerzas de Porter permite a toda organización plantear herramientas estratégicas que ayuden a estar listos a nuevos hechos del mercado. Así mismo el Poder de negociación de los clientes: Estos no tienen la oportunidad de poner condiciones del precio, sí de la calidad, los productores son Asociaciones conformadas por una gran cantidad de ganaderos.

Con respecto al Poder de negociación de los proveedores, siempre existirán acuerdos de común interés, son gente de la zona dedicadas a la crianza y cuidado de los pastorales y del ganado vacuno, no cabe la posibilidad que se presenten negociaciones individualizadas los precios de comercialización son los mismos en toda la zona.

Amenaza de nuevos competidores, en la zona de la sierra de Huancabamba, Sopalache, existe la capacidad de poder ingresar nuevos competidores, el mercado de la producción de leche es amplia, Sopalache y sus diferentes localidades, se dedican a la ganadería y agricultura.

La Amenaza de productos sustitutos, existe una gama de productos nuevos, no así sustitutos, por ejemplo, la mantequilla, los ingredientes son los mismos, los diferentes presentaciones, elaboran productos que llevan el elemento esencial la leche fresca, base para la mesa popular y para la preparación de otros productos.

Respecto al Poder de negociación de los clientes, éstos no tienen la capacidad de negociar los precios determinadamente, los productores establecen precios bajos para la población de la zona, y la distribución a otras localidades, frente al alza de precio les es desfavorable, tienen como respuesta la no compra y perderían su producto.

Los propietarios de las Asociaciones Productoras, son emprendedores que se exigen un horario de entrada, pero no tienen un horario de salida. Por la aseveración de sus trabajadores existe buena comunicación, no dejan que sus emociones, problemas afecten la labor.

La indagación del estudio proviene de la línea de investigación denominada: Gestión de calidad y procesos administrativos en la micro y pequeñas empresas (MYPE), línea asignada para la Escuela Profesional de Administración y corresponde promocionar las MYPE. El enunciado de la investigación es : ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y logística de distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020?, para lo cual se ha formulado el objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y logística de distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.

A fin de poder demostrarlo se formularon los siguientes objetivos específicos:

- (a) Determinar los elementos de la gestión de calidad que aplican en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.
- (b) Identificar los beneficios de la gestión de calidad que obtienen en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.
- (c) Determinar los modelos de distribución

física que aplican las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020. (d) Identificar la técnica cinco “S” en la logística de distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020

La metodología fue de índole cuantitativo, rango descriptivo, diseño No Experimental de corte transversal, la técnica de recolección de datos la encuesta, el instrumento el cuestionario, la población para la variable Gestión de Calidad se definió a los trabajadores de las procesadoras de lácteos y para la Logística y Distribución a los propietarios, trabajadores y clientes, (Hernández & Mendoza , 2019)

La investigación se justifica teóricamente porque transmite conocimiento sobre la producción de lácteos en la zona de la sierra Piurana, la información ayuda al diálogo, genera debate y orienta a la reflexión entre los que se interesan por conocer el tema de la producción de lácteos de la leche de vaca en el distrito de Sapalache. (Hernández & Mendoza , 2019)

En lo práctico se justifica la investigación, realiza un aporte, con el desempeño de las personas que intervienen, para identificar las características de la gestión de calidad y la logística de distribución de las productoras de queso. (Hernández & Mendoza, 2019)

La investigación se justifica metodológicamente porque se aplican medios matemáticos y estadísticos y la incorporación de adicionales, estrategias que ayuden en el análisis de los resultados de la investigación, orientando la generación de un saber válido y confiable. (Hernández & Mendoza , 2019)

La presente investigación se delimita, en lo espacial Distrito de Sapalache, en lo temporal año 2020; de manera muestral comprende dos variables: Gestión de

calidad y Logística de distribución y Psicográfica las MYPE se dedican al rubro de Producción de productos lácteos (Ampuero & De la Cruz, 2017)

Limitación: Es de dominio público que, el Perú mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, dado en la casa de gobierno, en Lima, a los quince días del mes de marzo mediante el cual declara Estado de Emergencia Nacional por quince días desde el 16 de marzo al 30 de marzo de 2020, por las graves circunstancias que afectan la vida de la personas a consecuencia del brote del COVID-19, D para tal caso dispone las siguientes medidas: Cuarentena para evitar el contagio, además dispone la paralización de todas las actividades comerciales a excepción de las de salud, alimentación y sistema bancario. Dentro de la medidas ha impuesto toque de queda, el cual ha sido ampliado mediante el Decreto Supremo N° 051-2020-PCM a partir del 31 de marzo al 12 de abril de 2020, dictando medidas complementarias que precisan las limitaciones del derecho a la libertad de tránsito de las personas.

El bajo nivel de telefonía móvil, baja velocidad de subida y bajada del servicio de internet, la prohibición del servicio interprovincial, interdistrital y local, no se permite el desplazamiento de una localidad a otra, el toque de queda imposibilita el acceso a la única cabina de internet, todas estas medidas son una limitante.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1.- Antecedentes de la variable Gestión de la Calidad

Guido (2016) realizó la investigación “*Análisis de la comercialización intrarregional centroamericana de derivados lácteos nicaragüenses, 2003 – 2014*”.

Para optar al grado de: Maestra en Ciencias de los Agro negocios. Facultad de Desarrollo Rural; de la Universidad Nacional Agraria de la ciudad de Managua, Nicaragua. El trabajo realizado tiene como objetivos: Determinar la capacidad de producción de derivados lácteos nicaragüenses, según las exigencias del mercado externo; identificar la participación de las exportaciones e importación nicaragüense de derivados lácteos en comparación con sus competidores de la región centroamericana y determinar los indicadores de competitividad de estos productos en el mismo mercado. La investigación realizada es cuantitativa, no experimental basada en una metodología de análisis de indicadores de competitividad internacional de productos lácteos.

Los principales hallazgos indican que Nicaragua ha mantenido el primer lugar en la explotación ganadera en el período 2003-2014, colocándose como un productor de leche por excelencia, pese a esto, es el país que tiene los rendimientos de producción más bajos en la región. El Salvador es el mayor importador neto de derivados lácteos de la región, siendo éste el mayor socio comercial de Nicaragua. Los indicadores de competitividad analizados permitieron comparar el desempeño comercial de los derivados lácteos de Nicaragua, determinando que este país tiene una vocación exportadora en el mercado intrarregional centroamericano.

Luna (2016) con su investigación *“Sistema de gestión de calidad de los productos lácteos. Para optar el título de Ingeniero Industrial. Entregado a la Facultad de Ingeniería, de la Universidad de San Carlos de Guatemala”*. Siendo su objetivo general: Diseñar un sistema de gestión de la calidad de los productos lácteos. La metodología fue de nivel de diagnóstico, Llegó a las siguientes conclusiones: Al realizar el diagnóstico del sistema de gestión de la calidad actual, se determinó que los requisitos de la norma ISO 9001 que no cumple actualmente la empresa son: la documentación, el control de documentos, las revisiones del sistema por parte de la dirección, la capacitación de los empleados con respecto al sistema de gestión de la calidad y la falta de un programa de auditorías. Al no cumplir con estos requisitos, la calidad de los productos se ha visto afectada y por esa razón se presentan mermas en la producción, lo cual se ve reflejado como pérdidas económicas para la empresa.

Determinó que los puntos críticos de control de los procesos de elaboración de leche entera pasteurizada, crema y leche descremada son: la recepción de materia prima, la homogeneización, la pasteurización y el almacenamiento del producto terminado. Además, se determinó que los procesos de elaboración de leche ultra pasteurizada y bebida a base de leche tienen como puntos críticos: la recepción e inspección de materia prima, la homogeneización, la ultra pasteurización y el almacenamiento del producto terminado.

Lascano (2019) quien realizó la investigación *“Alternativas de Comercialización de queso amasado de la empresa de lácteos “Jhonny”, cantón Huaca provincia del Carchi, a mercados internacionales”* Trabajo de titulación previa la obtención del título de Ingeniero en Comercio Exterior y Negociación Internacional; Facultad de Comercio Internacional Integración, Administración y

Economía Empresarial - Carrera de Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional. Universidad Politécnica Estatal del Carchi, de la Universidad de Tulcán-Ecuador; Objetivo general. Identificar alternativas de comercialización del queso amasado hacia mercados internacionales por parte de la empresa de lácteos “Jhonny”. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, tipo exploratorio, descriptivo, bibliográfico y de campo. Además utilizo los métodos deductivo, inductivo, analítico y sintético.

Llegando a las siguientes conclusiones: Los tres países de estudio fueron viables para la exportación de queso amasado, estos países ofrecen diferentes oportunidades y retos para llegar a cada uno de ellos, ciudad de San Juan de Pasto, considerado por la ubicación y su demografía unos de los mercados atractivos para el queso amasado; Se determinó que a través de la investigación de alternativas de comercialización de queso amasado, la empresa de lácteos Johnny cumplirá con sus objetivos llevando a cabo su misión y visión y así satisfacer al mercado local buscando expandirse a nivel internacional; La empresa de lácteos “Jhonny” si tiene la capacidad de incrementar su producción de queso amasado para ofertar al mercado extranjero e incrementar sus ganancias.

Hualpa (2016) realizó su investigación *“Producción de queso tipo Paria en la cooperativa agroindustrial Santa Rosa Ltda. Santa Rosa, Melgar – 2016”* Juliaca – Perú para obtener el título profesional de Licenciada en Administración y Marketing; presentada en la Escuela Profesional de Administración y Marketing de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. El objetivo principal fue: Diagnosticar la implementación del Plan de Producción de queso tipo paria en la Cooperativa Agroindustrial Santa Rosa Ltda. Santa Rosa – Melgar, 2016, enmarcada en el enfoque

cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo simple, el tipo de investigación es básica teórica, de nivel descriptiva. Concluyendo que la producción de queso tipo paria en la Cooperativa Agroindustrial Santa Rosa Ltda. Santa Rosa es regular, debido a la mala adecuación de la infraestructura y diseño en el área de producción, así consideran el 73.3% de los trabajadores.

De la Sota (2016) con su tesis *“Relación de los parámetros Físicos-Químicos e Higiénicos de leche fresca con el rendimiento de Productos Lácteos en la Provincia de Concepción y Jauja, Junín”* para optar el título de Ingeniero Zootecnista, presentada a la Facultad de Zootecnia de la Universidad Nacional Agraria de La Molina. Lima – Perú. El objetivo general fue Determinar los valores físico-químicos e higiénicos promedios de la leche acopiada por las plantas procesadoras en estudio y determinar su relación con los rendimientos de derivados lácteos elaborado, mediante ecuaciones de predicción. El nivel de la investigación fue descriptivo, cuantitativo, no experimental.

Siendo sus conclusiones: ()- Los parámetros fisicoquímicos de la leche acopiada en las diferentes plantas de estudio, fueron las siguientes: la planta Bonanza presentó los mayores valores de grasa (3,65%), proteína (3,23%), y solidos totales (11,64%); y los valores higiénicos de la leche acopiada en las diferentes plantas de estudio no presentaron diferencias significativas: Acidez (Dórníc): $16,83 \pm 0,20$ D. Tiempo de reducción del azul de metileno (TRAM): $81,3 \pm 0,78$ m, recuento de células somáticas (RCS): $89,7 \pm 11,3$ mil

() - Los parámetros fisicoquímicos e higiénicos de la leche utilizada para la producción de queso fresco y evaluada en las diferentes plantas de estudio presentaron las

siguientes variaciones: en cuanto a los parámetros fisicoquímicos, la planta Bonanza fue superior a las demás plantas, (grasa): $3,80 \pm 0,05\%$, (proteína): $3,20 \pm 0,13\%$, (sólidos totales): $12,00 \pm 0,23\%$; y en cuanto a los valores higiénicos las cuatro plantas presentaron valores similares. ()- Para la elaboración de queso andino la planta BONANZA, fue la que presentó los mejores parámetros físico químicos: (grasa): $3,89 \pm 0,03\%$, (proteína): $3,20 \pm 0,03\%$, (sólidos totales): $12,50 \pm 0,23\%$; mas no los higiénicos la planta CONCELAC presentó los mejores resultados higiénicos: Acidez (Dórníc): $16,33 \pm 0,41$ D, tiempo de reducción del azul de metileno (TRAM): $109,83 \pm 0,89$ m, recuento de células somáticas (RCS): $68,33 \pm 30,33$ mil

Moreno (2018) realizó la investigación “*Sistemas de comercialización de queso fresco pasteurizado de queserías rurales del Distrito de Bambamarca, Provincia de Hualgayoc – Región Cajamarca*”. Tesis para optar el título de Ingeniero Zootecnista; presentada en la Facultad de Zootecnia, de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Su objetivo fue determinar la producción, canales de comercialización y márgenes de rentabilidad en la comercialización del queso fresco pasteurizado, del distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc – Cajamarca. La metodología fue de tipo exploratorio, descriptivo, con un análisis de contingencia para valores.

Siendo sus conclusiones: () - La mayor producción de queso pasteurizado del distrito de Bambamarca, fue en la localidad de La Colpa con 11,054 kg/semana y la de menor producción en el Tambo con 780 kg/semana y el total del distrito es de 29,482 kg/ semana. ()- La comercialización del queso fue 78.45% y 21.55% en forma indirecta y directo respectivamente, el 80 % se destinó a la ciudad de Lima y 20 % entre Bambamarca y Cajamarca y el mayor mercado es Lima 80.54 %. () - El precio

de acopio promedio es de S/. 9.00 kg de queso con un margen de utilidad de S/. 3.60 por kilogramo.

Sánchez (2014) realizó su investigación denominada "*Estudio de factibilidad para la instalación de una empresa de industrialización y comercialización de lácteos en el Valle de San Lorenzo -Tambogrande*" tesis para optar el Título Profesional de Economista presentada en el Departamento Académico de Economía de la Facultad de Economía de la Universidad Nacional de Piura. Su objetivo fue determinar la factibilidad para la instalación de una empresa de industrialización y comercialización de lácteos en el Valle de San Lorenzo –Tambogrande, la metodología fue no experimental, cuantitativa.

Concluyendo que: (1) El mercado de leche embolsada en el área geográfica del mercado presenta desequilibrio, la oferta es insuficiente y se estima un desabastecimiento promedio anual del 1, 523, 668 litros de leche, lo que nos lleva a una demanda insatisfecha creciente expresada en una función igual a $Q = 6\ 610\ 244.27 + 101,186.57t$. (2) Desde el punto de vista técnico la instalación de una empresa industrializadora y comercializadora de productos lácteos es viable, pues en el mercado encontramos las maquinarias, equipos y herramientas necesarias; asimismo la materia prima y mano de obra suficientes.

Rosales (2015) en su investigación denominada "*Plan de marketing para el posicionamiento de negociaciones romero S.R.L en la ciudad de Piura. Piura – Perú*". Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas, presentada en la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura. El objetivo general fue

determinar el Plan de marketing para el posicionamiento de negociaciones romero S.R.L en la ciudad de Piura. Con un tipo de investigación descriptiva, relacional, fue No Experimental y con enfoque cualitativo.

Llegando a las siguientes conclusiones: En relación a los clientes de Negociaciones Romero S.R.L. se encuentran satisfechos en cuanto al buen servicio brindado, atención rápida, personas amables y la información brindada por la empresa es relevante. En cuanto a los Canales de distribución concluyo: El canal de distribución que predomina en la ciudad de Piura es el indirecto, ya que las vidrierías que se encuentran en la ciudad de Piura les compran a importadores en este caso. Se les conoce como intermediarios. En relación a los aspectos predominantes para la compra de los diferentes segmentos se encontró: precio, garantía, innovación, el justo a tiempo y la disponibilidad del producto.

Gonza y García (2016) con su tesis *“Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015”*. Para optar el título de contador público. Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, de la Escuela Profesional de Contabilidad. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Filial Piura. La investigación tuvo como objetivo general: Describir los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015. La metodología fue de diseño no experimental descriptivo -. Transaccional.

La investigación permitió determinar que el 86% de los almacenes ferreteros de las empresas en estudio aplican mecanismos de control interno en el área de almacén, control destinado a la custodia y conservación de sus bienes evitando el deterioro por factores de humedad, calor, así como la protección de la integridad de sus trabajadores.

La implementación del kárdex en el sistema de inventarios como una herramienta de control, permite comprobar las existencias, las entradas, salidas y los saldos del almacén, función que realiza el kardista, previa verificación de la orden de pedido, orden de compra, guía de remisión y factura, registrando cantidades, precio, medida y fecha que realizó la transacción. Un mecanismo de control interno en los almacenes, son los métodos de valuación de inventarios, el 86% de los almacenes en estudio hace uso del método “PEPS” primeras entradas primeras salidas, para dar salida a aquellos productos que tienen vencimiento

2.1.2.- Antecedentes de la variable Logística de Distribución.

Alcívar & Sánchez (2016) con su investigación *“Análisis de la distribución física internacional y su incidencia para el comercio exterior del Ecuador periodo 2010-2014. Caso: Logística de la modalidad transportación terrestre”* tesis presentada como requisito para optar el título de Ingeniería en Comercio Exterior; en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. Siendo su objetivo general: Analizar el impacto que ha tenido la Distribución Física Internacional durante el periodo 2010 – 2014 en el comercio exterior ecuatoriano para determinar el tipo de versatilidad que ha logrado obtener en el área de las negociaciones y de qué manera ha influido en el campo de la economía nacional y en el transporte terrestre de

carga pesada. El diseño de la investigación fue de tipo exploratorio, descriptiva y un enfoque cualitativo, además el método deductivo. Llegando a las conclusiones siguientes:

Debido a la gran movilización de carga pesada en el territorio ecuatoriano se determinó la importancia del cumplimiento de normas establecidas por las autoridades competentes, con la finalidad de hacer que la mercancía llegue en óptimas condiciones hasta su entrega en destino. () Mediante la aplicación de un sistema informático se podrá controlar exhaustivamente el transporte de mercancías con el fin de comprobar de manera verídica que la carga este en el lugar y tiempo acordado con el cliente. () Ecuador no ha tenido mayormente un desarrollo favorable acerca del transporte terrestre de mercancías, es así que se determinaron falencias, como la falta de implementación de sistemas tecnológicos adecuados en las empresas de transporte terrestre de carga pesada.

Beltrán, Ramos & Alvarado (2016) con su investigación *“Plan de Comercialización de Productos Lácteos Procesados, como apoyo a familias del área rural de Suchitoto. Caso ilustrativo”*. Para optar al título de: Licenciadas en Mercadeo Internacional; presentada en la Escuela de Mercadeo Internacional de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de el Salvador. El objetivo general fue Conocer la viabilidad comercial en el mercado central de los municipios de San Salvador y San Martín, del departamento de San Salvador, para el procesamiento de productos lácteos, producidos por International Partners Centro Cassie, para la realización de un plan de comercialización. Siendo su Diseño de la investigación. No experimental, se hizo una observación de los fenómenos en estudio, tal y como se dan en su contexto natural.

Siendo sus conclusiones: () Se afirma, que existe una cuota amplia de mercado para los productos lácteos, en el mercado central de los municipios San Salvador y San Martín, especificando que la mayor representatividad de esta, se encuentra en el mercado central del municipio de San Salvador. () Los precios de los productos lácteos sufren cambios durante el año, debido a la temporada seca en la que hay menos producción de leche, por la escasez del alimento para el bovino. () Los productos lácteos más demandados en el mercado central del municipio de San Salvador y San Martín son: el queso, crema y quesillo, por lo que, de la línea de queso se comercializa más es el morolique.

Páez (2018) realizó la investigación *“Diseño de un modelo de aprovisionamiento para una compañía manufacturera líder del sector de alimentos lácteos”*, para optar al título de especialista en gerencia de Producción y Operaciones. Presentada a la Facultad de Especialización en Gerencia de Producción y Operaciones; de la Universidad de Sergio Arboleda – Bogotá Colombia. Objetivo General Diseñar un modelo de aprovisionamiento para la empresa Alpina Productos Alimenticios S.A, basado en lineamientos y metodologías de clase mundial que permitan definir procesos altamente competitivos, cumpliendo con los requerimientos y expectativas del cliente interno. Fue metodológicamente un estudio cualitativo, con un enfoque descriptivo, abordando la situación de una compañía nacional que participa en el sector e consumo masivo y en el negocio lácteo.

Siendo sus conclusiones Es posible el uso de herramientas de diagnóstico cuantitativo de los procesos y subprocesos de la cadena de abastecimiento, obteniendo resultados asertivos, veraces y de calidad. Actualmente los Modelos SCOR y los

“Cuestionarios de Maduración de la Cadena de Abastecimiento” de la Consultora Oliver Wight, proveen herramientas poderosas en iniciativas de identificación de brechas y de diagnóstico de los estados reales de los procesos antes mencionados.

Asmat & Pérez (2015), realizó la investigación *“Rediseño de Procesos de Recepción, Almacenamiento, Picking y Despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos de la empresa distribuidora de la empresa Distribuidora Hermer en el Perú”* para optar el título profesional de Ingeniero de Computación y Sistemas, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. El objetivo fue rediseñar los procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho de productos para la gestión de pedidos en la empresa Distribuidora Hermer. Tipo de investigación descriptiva básica, diseño no experimental. La población es la empresa Distribuidora Hermer. La muestra es el área de almacén. Las herramientas a usar son entrevistas, El diseño fue no experimental, cuantitativo y descriptivo correlacional.

La conclusión se logra rediseñar los procesos de recepción, picking y despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos de la empresa Distribuidora Hermer. Es así que, se logró reducir en 23.2% el tiempo de ejecución del proceso de Gestión de Pedidos, 39% del proceso de Recepción y almacenado, 14.3% del proceso de Picking y 9.1% del proceso de Despacho.

Murrieta (2016) realizó la investigación *“Aplicación de las 5S como propuesta de mejora en el despacho de un almacén de productos cosméticos”* para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, presentada en la Escuela E.A.P de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería Industrial, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Lima – Perú. El objetivo fue Mejorar el tiempo de

entregas del área de despacho del almacén de productos cosméticos aplicando las 5S. Su metodología fue el principio de las 5S el diseño fue no experimental, descriptiva, cuantitativa.

Teniendo como conclusiones: Con la aplicación de las 5S se obtendrá mayores espacios de trabajo al eliminar los materiales innecesarios de la zona de preparación de pedidos. • Se espera mantener un indicador de despacho por encima del 95% y así cumplir el requerimiento del cliente en cuanto al servicio. • Se logrará mejorar las situaciones particulares, como las campañas de abril y diciembre, donde la demanda de pedidos aumenta y los indicadores del área disminuyen drásticamente.

Sánchez (2017) desarrollo la tesis “*Gestión de almacén y distribución física en el área de logística y producción de la Empresa Gloria S.A. En Huachipa – Lima 2017*” tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, presentada en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo –Lima – Perú. Su objetivo general fue Reconocer la relación que existe entre la Gestión de Almacén y Distribución Física en la empresa gloria s.a. En Huachipa – Lima. El diseño de investigación fue no experimental, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional.

Teniendo como conclusiones: Respecto a la pregunta general sobre la relación que existe entre la Gestión de almacenes y La distribución física, podemos observar que el valor del índice de la Prueba de Rho de Spearman resulta $r = 0,123$, con lo cual se establece que la relación entre la variable Gestión de almacén y la variable Distribución física, es poco significativa y no significativa como se había formulado en la hipótesis general.

Se observó que el valor del índice de la Prueba de Rho de Spearman resulta $r = 0,194$, con lo cual se establece que la relación entre distribución física y la Categorías para registro de entradas y expediciones, es poco significativa; y además se determina que el valor del índice de la Prueba de Rho de Spearman resulta $r = 0,116$, con lo cual se establece que la relación entre distribución física y la Categorías recuento de inventarios, es débil.

Rojas & Mallqui (2017) con su tesis *“Valorización de Laive S.A.” trabajo de investigación presentado para optar al Grado Académico de Magister en Finanzas Corporativas, de la Escuela de Postgrado de la Universidad del Pacífico- Lima Perú*” El objetivo del trabajo de investigación fue valorizar la empresa Laive a diciembre de 2016, para lo cual se usó dos métodos, el método de flujo de caja descontado y el de los múltiplos. Siendo sus conclusiones. El consumo per cápita de productos lácteos es el más bajo de la región con relación a lo recomendado por la FAO, por lo que existe una demanda potencial, especialmente en el segmento de menores ingresos quienes aún no han cubierto sus necesidades básicas de consumo de productos lácteos.

La empresa presenta estándares adecuados de responsabilidad social; además, tiene una gerencia con amplia trayectoria en el sector lácteo, que tiene una política constante de inversión en renovar, mejorar y ampliar sus plantas con tecnología de punta. () La empresa tiene una buena estrategia de mantener su mercado y seguir innovando en productos y creciendo de manera gradual Sin embargo, su historia, sus indicadores financieros y el efecto coyuntura puede ser mejor aprovechados, potenciar el mismo para ganar mercado a sus competidores. () Las metodologías desarrolladas nos evidencian que el valor de mercado Laive es superior a su último valor en

cotización, generando un potencial financiamiento ante una eventual oferta pública de acciones.

Fiestas, Furlong, Lachira & Mendoza (2018) quienes desarrollaron la tesis denominada “*Diseño de distribución de planta y sistema productivo de yogurt a base de leche de cabra*” presentada en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Piura. El objetivo general fue Realizar el diseño de distribución de planta y además hacer el sistema productivo del yogurt a base de leche de cabra. El diseño fue experimental, de nivel correlacional y tipo cuantitativo. Siendo sus conclusiones: el yogurt es un producto muy consumido, y la característica más importante para los clientes es su contenido nutricional. () Una correcta distribución de planta permite reducir tiempos de trabajo, así como distribuir mejor el terreno o área de la empresa, aprovechándola al 100% para maximizar los beneficios.

More (2018) con su tesis denominada “*Propuesta de implementación de un sistema logístico para el control de materias primas y productos hidrobiológicos de la empresa Illari S.A.C.- Talara; 2017*” tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas, presentado en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Facultad de Ingeniería, de la Universidad Católica los ángeles Chimbote. La investigación tuvo como objetivo proponer la implementación de un sistema logístico para el control de materias primas y productos hidrobiológicos de la empresa Illari S.A.C.- Talara, el tipo de investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Concluyo en lo siguiente: Los trabajadores no están satisfechos con el sistema actual, estos si tienen conocimientos sobre el sistema que se implemente para mejorar el servicio.

Aguilar (2017) presentó su tesis denominada *“Aplicación de la técnica de las 5 “S” en Balarezo Automotriz E.I.R.L.” tesis presentada para otra el título profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas, en la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura, su objetivo fue revertir el desorden, la falta de limpieza y actitud relajada del personal en Balarezo Automotriz E.I.R.L. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diagnóstico no experimental,*

Siendo sus conclusiones Se logró clasificar los diversos recursos en Balarezo Automotriz E.I.R.L. evidenciándose una mejora en cuanto a la situación inicial, lo cual ha permitido que exista un mejor desempeño en las áreas administrativas y de almacén. Se ha obtenido un resultado favorable en cuanto al orden de los equipos, herramientas e insumos luego de la aplicación de la técnica de las 5 “S”, logrando mejorar la accesibilidad a ellos ya que se aprovecharon los espacios con el diseño de nuevas estructuras. 4. Se ha logrado cambios significativos en Balarezo Automotriz E.I.R.L. respecto a la limpieza de las áreas, mejorando la imagen del taller, también mejoraron aspectos de higiene en el personal.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variables de Gestión de Calidad

2.2.1.1.- Definición

Según Boisier (2016) quien manifestó que las organizaciones que trabajan en conjunto con sus colaboradores para brindar un buen servicio, continuar en la mejora periódica y lo principal las empresas deben adecuarse a las necesidades de los clientes. Siendo permanentes vigilantes del costo, el precio, la calidad y servicio.

Además Balcázar (2019) indica que la gestión de calidad significa estar en permanente cambio, por lo que primero se debe hablar y entender la calidad y de las transformaciones que generan la evolución, y en lo segundo el producto y servicio de calidad que espera el cliente.

2.2.1.2. Elementos de la gestión de calidad

Monroy (2019) considera que los emprendedores permanentemente están dispuestos al desarrollo de su gestión empresarial, elementos de gestión que contribuyen a mejorar la calidad, no solo en lo organizacional, además en lo personal, de forma que tengan impacto hacia la sociedad. Monroy diseño cinco elementos para un sistema de gestión de calidad, las organizaciones deben formularse preguntas que les guíen hacia la mejora de la gestión.

Las organizaciones deben pensar en sus clientes, los consideran como la razón de ser de la permanencia en el mercado y además las habilidades que tienen las personas para brindar la mejor atención al cliente. El hecho que no existan clientes satisfechos es el indicador que algo está fallando en el interior de la organización, por

ello creó cinco elementos de la gestión de calidad, que están vinculados uno del otro, quiere decir que si no se cumple con uno no se puede continuar pensando en dar buena atención, estos son: Liderazgo, planificación, apoyo y operación, evaluación y desempeño y mejora continua.

- **El Liderazgo.** No se usa la fuerza para poder decir las cosas, se requiere tener la capacidad de conocer lo que se hace, tener dominio, y habilidades para poder guiar, enseñar, ninguna persona puede liderar un grupo humano si no tiene idea y claridad de lo que se debe hacer, cuando se debe hacer, como se debe hacer y para quien hacerlo. Sin esta guía bien definida no podemos pensar que se tiene liderazgo. Las organizaciones se fijan propósitos, a los que les dan la importancia, por ellos es que se genera la guía del camino, que les permite enfrentar los retos hacia el éxito, el Liderazgo pasa a ser un elemento clave en las personas, el gerente puede tener su liderazgo hacia toda la organización, sin embargo es bueno que el trabajador tenga su liderazgo en las actividades que realiza, con quienes interactúa, con quienes se comunica, es la guía de la inspiración de los miembros de la organización, todo se puede. (Monroy, 2019)

- **Planificación,** todo empresario debe tener claro su visión, misión, y objetivos de la organización, debe comunicarla a la comunidad, de esta forma el trabajo en equipo da mejores resultados. Planificar es tener un punto de partida y punto de llegada, es decir hacia dónde queremos ir, y que queremos lograr en un determinado tiempo. Hablar de la Planificación, es abordar los cambios estructurales y los del mercado, se tiene que trabajar con las personas involucradas, para que desarrollen una actitud positiva para con la organización cuyo resultado es dar un mejor producto y

servicio a los clientes. Planificar es enfrentar con estrategias los retos, los procesos y tenerlos bajo control permanente y prever situaciones adversas que se presenten. (Monroy, 2019)

- **Apoyo y Operación,** este elemento consolida pasos que se dan en la organización para producir, entre ellos, la entrada – transformación – salida; con ello la organización enfrenta retos de manera diaria para poner en el mercado la oferta buscando satisfacer las necesidades de los clientes. Los emprendedores tratan de identificar qué es lo que quiere el cliente, para de esta manera, producir lo que el mercado necesita, en la cantidad necesaria y de acuerdo al cliente. Este elemento es el más relevante, ya que exige al empresario, saber escuchar al consumidor, entendiendo realmente cuál es su necesidad. (Monroy, 2019)

- **Evaluación del desempeño,** por lo general los trabajadores ven en las organizaciones la evaluación con temor, se formulan una serie de opiniones y conceptos equivocados, las organizaciones además no invierten en temas de sensibilización sobre la importancia de la evaluación, por ello los trabajadores siempre verán que es negativa, en algunos casos manifiestan que es una forma de despedir al trabajador. La evaluación busca identificar donde existen posibles errores, a fin de poner en práctica el plan de retroalimentación del proceso, además ayuda a identificar que estamos haciendo bien y permite elaborar un plan de fortalecimiento, para beneficiar a los clientes. (Monroy, 2019)

- **Mejora continua,** lo mejor de una organización en lo que al sistema de gestión de calidad, los gerentes deben entender que la gestión no es estática, por el contrario

debe ser flexible, y estar alerta a las expectativas del cliente. La mejora continua viene a ser el ordenador de la empresa, siempre presentar mejores productos, cercanos a los consumidos por dos acepciones, la primera que satisfaga la necesidad, y la segunda en cuenta al costo y precio. Las organizaciones actuales se involucran rápidamente con la mejora continua, acercándose a los modelos organizacionales como: Kaizen, Ciclo PDCA, Kanban, Just in time y Poka-Yoke. (Monroy, 2019)

Por otra parte García (2014) en su condición de coordinador general de la biblioteca de la Universidad de Málaga manifestó que para el mejor desarrollo de una buena gestión de calidad, las organizaciones tiene la gran oportunidad de considerar elementos claves que no se pueden omitir, las personas que tienen la oportunidad de dirigir empresas, o direcciones y/o gerencias en donde tienen a su cargo determinado número de personas deben reforzar su gestión con elementos tales como:

- **El liderazgo y la integración de personas:** las personas que integran una organización, deben desde el lugar donde se encuentran participar de manera responsable, exteriorizar la voluntad de trabajo, de entrega e identificación, cada uno tiene su propio liderazgo, desarrollar su trabajo de acuerdo a los lineamientos, planes y objetivos de la organización. Las personas como miembros de la organización deben coordinar y colaborar de manera integral en el objetivo supremo de la organización. (García, 2014)

- **Planificación de estrategias:** toda organización implementa ciertas formas de desarrollo de su negocio, algunos piensan en seguir de manera estandarizada sin mayores planes ni estrategias y se dejan llevar por el desarrollo de las ventas, de

acuerdo a ello generan su producción, otras empresas en cambio establecen parámetros que constituyen guías en el desarrollo de sus actividades, con objetivos claros a cumplir en el marco de planes desarrollados adecuadamente en el contexto de la demanda – oferta; teniendo como pilar el conocimiento del comportamiento del mercado a través de encuestas, logrando mejorar el servicio, atender otras demandas de manera flexible, potencializar la capacidad productiva. (García, 2014)

- **Gestión por procesos:** El crecimiento del mundo de la mercadotecnia, ha empujado a una gran cantidad de organizaciones a la mejora de sus mecanismos para llegar a la excelencia de sus productos a través de procesos. Por lo general lo estándar es los tres pasos comunes: (entrada-transformación-salida) la presencia de las Normas ISO 9001 es decir lo que marca los diseños de procesos, a través de estándares que se tienen que se deben cumplir para lograr la calidad, utilizando estrategias, manuales, y las personas ideales. (García, 2014)

- **Gestión hacia los usuarios:** las empresas utilizan la comunicación a través de pequeñas encuestas, o con la implementación de un instrumento en el cual el cliente da a conocer alguna disconformidad con el servicio o el producto. La aplicación del PLAN PREU plan de recogida de expectativas de los usuarios, permite identificar con cierto rigor a determinados grupos a quienes van dirigidos los servicios, de la misma manera se analiza las reales necesidades del consumidor y así cumplir con los objetivos propuestos. (García, 2014)

- **Planes operativos:** es la labor titánica de cada organización, en ellos plasman sus propósitos a logra en determinado tiempo; siempre serán las guías a identificar los

caminos de la mejora al enfrentar los retos y riesgos que deben seguir para salir adelante. Siempre se debe constituir un equipo de trabajo que conduzca el plan de mejora permanente en la empresa, no sólo en los procesos sino además y principalmente en las personas. (García, 2014)

2.2.1.3. Beneficios de la gestión de calidad

Según Romero (2019) el futuro de la organización está en la habilidad de los integrantes, para ofertar mejores productos y servicios, el camino de la gestión de calidad nos lleva a producir bienes y servicios de mejor calidad, al nivel de las perspectivas de los clientes, todo cliente que recibe un excelente producto y de calidad se impacta y se fideliza.

Además el autor Romero menciona sobre los componentes de la calidad que requieren de pilares como el proveedor, el diseño, el consumidor y mantenimiento, todos estos componentes siempre son secuenciales, el proveedor debe garantizar la calidad del insumo (materia prima), el diseño debe estar a la exigencia del cliente, el consumidor siempre será primero y responde a su necesidad de satisfacción, y el mantenimiento es el revisar periódicamente el producto a fin de identificar los problemas o fortalecer los procesos. Si las organizaciones realmente logran implementar un buen sistema de gestión de calidad (SGC) están en la opción de alcanzar los siguientes beneficios:

- Asegurar la imagen de la organización: Deben buscar de manera continua potenciar la calidad de la imagen de la empresa, los consumidores son más exigente

con la calidad del producto y servicio que esperan obtener, buscan que las expectativas le sean atendidas a plenitud.

- Fortalecer el sistema y ser más eficiente: viene a ser la forma idónea de los procedimientos aplicándolos sin errores y fallas en los productos, procesos, sistemas, establecidos para producir y lograr satisfacer las necesidades del mercado.

- Incremento de la satisfacción de clientes: cubrir las expectativas del cliente en calidad, y precio; es relevante monitorear que los clientes se encuentren satisfechos, la permanencia de una MYPE en el mercado, depende de la calidad de sus servicios y de la empatía para con los consumidores.

- Trabajadores satisfechos y motivados: es uno de los pilares de la organización, el tener motivados a los trabajadores, algunas empresas reconocen la labor de sus trabajadores y los motivan a través de capacitaciones, reconocimientos, les otorgan beneficios pecuniarios y no pecuniarios según la capacidad económica.

- El Know-how, realizar permanentemente el intercambio de conocimiento, desplazan a sus trabajadores a otras organizaciones del mismo rubro con la finalidad de intercambiar aprendizajes.

Luna (2016) Después de implementar y dar seguimiento al sistema de gestión de la calidad (SGC) las organizaciones esperan en el transcurso de su desarrollo empresarial, con la participación de quienes la integran tener beneficios como:

- **Mejoras en los procesos:** como pilar para la transformación de materias primas en nuevos productos con diseños acorde a las expectativas de los clientes, con precios bajos y calidad.
- **Mejor calidad de los productos:** las materias primas son seleccionadas cuidadosamente, son base de un buen producto final, es contar con buenos y excelentes proveedores, que garanticen la calidad y entrega del producto.
- **Mejora en la satisfacción de los clientes:** el cliente espera que se adelanten a lo que realmente puede necesitar, por ello no hay mejor momento que encontrar en un centro comercial lo que le satisface su necesidad, mantener un cliente satisfecho es estar siempre preocupado por identificar ¿Qué desea mi cliente?
- **Mejoras en el control y gestión:** La implementación de controles a través de medios físicos, o digitales mediante programas, le resuelve problemas de faltantes, por ello la importancia de su adecuada implementación.
- **Ayuda a preservar clientes:** la honestidad y las actitudes del personal hacia los clientes garantiza la confianza y la permanencia del cliente, es relevante brindarle la comodidad al consumidor y que se sienta cómodo.
- **Incremento en cuotas de mercado:** Salir en busca de nuevos mercados es uno de los caminos más indicados para el crecimiento de la organización y por ende la producción para satisfacer necesidades de nuevos mercados.
- **Disminución de quejas:** Las empresas invierten en sus colaboradores, en los procesos productivos, además en temas de actitud positiva, buena atención, y respeto, minimiza la presencia de devoluciones,

- **Aumento de la productividad del trabajo:** A nuevos mercados incrementa la productividad del trabajo, además el incremento de ventas en el mercado original es el indicador de cambios de actitudes de ventas.
- **Disminución sensible de los costos:** Pensar en el consumidor es atender todos los ejes que se involucran en el desarrollo de un producto, por ello el primer paso es controlar y disminuir los costos fijos, a fin de poder mejorar los costos de ventas.

2.2.2. Variable Logística de Distribución

2.2.2.1.- Definiciones

Logística

Ballou (2004) En la logística existe la presencia de elementos como el tiempo, la distancia de punto a punto, y el espacio final al que debe llegar el producto. Su función es hacer llegar los productos desde el punto de fabricación hasta el punto del consumidor final. Toda empresa que utiliza o aplica de manera continua o de manera parcial el marketing tiende ser competitiva, y manejar adecuadamente el rol de la logística y la distribución.

Ballou (2014) La logística entre sus objetivos tiene uno fundamental que hacer llegar los productos, de manera segura, integra, y bien protegidos desde el primer almacén que ocupa luego terminar el proceso productivo, en condiciones integra al consumidor final. Entre otros objetivos tiene:

- Brindar el servicio de traslado al mejor costo.
- Realizar entregas prontas y oportunamente.
- Control de los insumos o materias primas del proceso productivo.

- Asegurar la calidad del producto y del servicio.

Ballou (2014) De igual manera la logística tiene ciertas funciones que permiten a la organización lograr satisfacer las necesidades de los clientes y lograr futuros clientes, desarrollando los aspectos siguientes:

- **Almacén.** El ciclo de venta es aquel que genera la movilización de los inventarios en los almacenes principales o sub almacenes, donde se garantiza la integridad del producto.

- **Transformación de productos.** Corresponde a la organización y a sus integrantes en especial al grupo humano de ventas, en encontrar los mecanismos que aseguren la movilización rápida de los productos, y que el proceso productivo no se detenga.

- **Manejo del inventario.** La presencia de inventarios grandes y excesivos incrementa los costos, porque requieren de mayor tiempo de custodia, seguridad, y otros elementos que intervienen en resguardar productos con poca o muy poca salida al mercado, es decir son productos que no satisfacen necesidades de los clientes.

- **Transporte.** La mejor toma de decisiones en este aspecto garantiza a la organización generar en el cliente mayor seguridad y confianza al saber que sus productos llegan en la fecha, día y hora que se ha pactado la entrega.

Distribución física.

Conceptualmente viene a ser la diversidad de actividades que manera interrelacionadas logran que el estado de un producto final, pueda ser transportado desde el área de producción al consumidor final.

La distribución física tiene como objetivo supremo que mediante un buen sistema de distribución los productos lleguen a sus clientes en perfectas condiciones. Además es la representación de la infraestructura con la que cuenta la empresa para poder ubicar sus productos en los diferentes mercados. Agurto (2018) considera que logística viene a ser la manipulación y flujo de diversidad de bienes de un punto a otro, siendo esta fuente de abastecimiento a los distribuidores y en algunos casos de manera directa al consumidor final; Además habla de la logística de los insumos como materia prima, que son materia de transformación en nuevos productos.

2.2.2.2. Modelos de Distribución Física

- Modelo de Distribución Física Internacional.

Alcívar & Sánchez (2016) manifestaron que la Distribución Física Internacional, viene a ser la logística en términos de comercialización de mayor complejidad, dado que su rol más importante es de identificar la cantidad de productos en condiciones óptimas, lo que luego lo convertirá en carga y deben ser lo suficientemente ordenados logísticamente para posteriormente llevarlos al destino final que tienen en el tiempo solicitado y a un mejor precio. En ella se desarrollan una serie de acciones de manera correcta, garantizando el flujo de los productos que transportan hasta su destino final;

La distribución física internacional genera algunas actividades que se deben considerar como: atender al consumidor, transporte, inventarios,

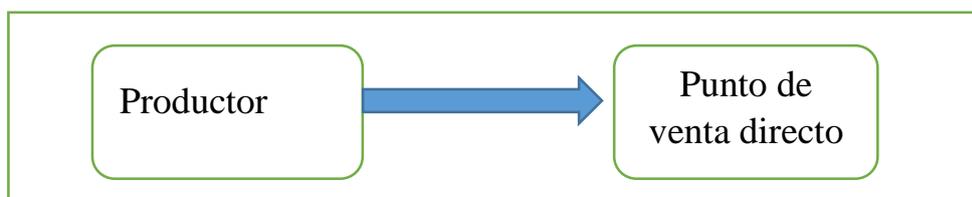
almacenamiento, coordinación con aduanas, transporte para embarque, sitio de destino y distribución.

- **Modelo de Distribución Física Directa.**

Este modelo de distribución física corresponde u a una actividad muy directa entre el productor y el consumidor final, sólo existen dos actores, el productor y el consumidor final, que es atendido de acuerdo a su necesidad, es de una forma limitante en el proceso productivo, dado que el emprendedor limita su sistema productivo a la poca o mucha demanda que exista. (Alcívar & Sánchez, 2016)

Este modelo no requiere de almacenes es decir no necesita infraestructura por la naturaleza de su aplicación. Por lo general lo utilizan las empresas que tienen determinada la demanda y en productos especiales.

Figura 2 Modelo de Distribuidor Físico Directo



Fuente: Amaya (1998)

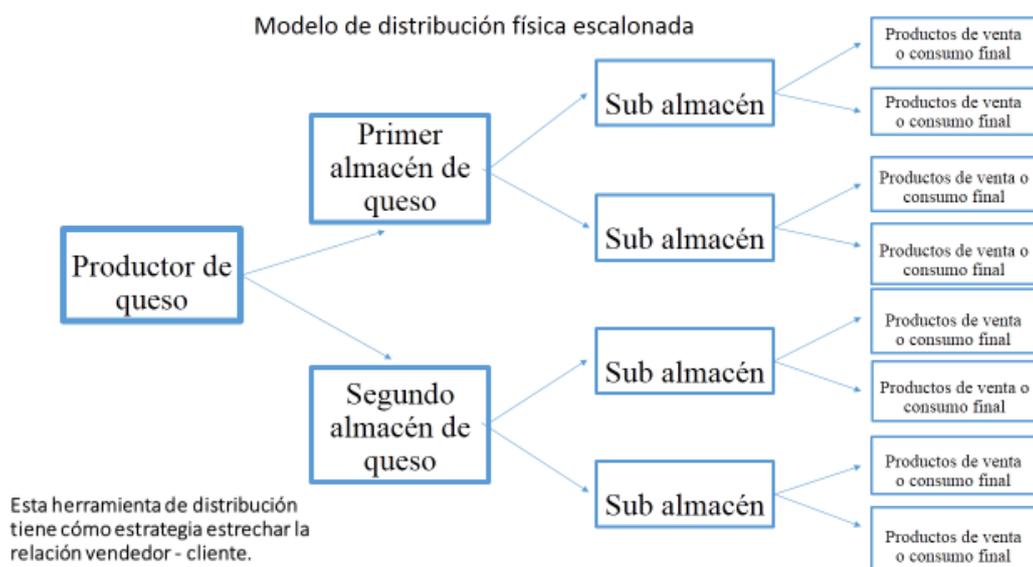
Elaboración propia (no es foto)

- **Modelo de Distribución Física Escalonada**

Viene a ser la presencia de varios almacenes alrededor de un almacén principal, o almacén central, en este modelo se pueden presentar diversidad de estructura de almacenes, de acuerdo a la magnitud de la empresa, cuanto más pequeña es la empresa menos almacenes se pueden utilizar, si la empresa

es grande se utilizara un almacén central un sub almacén y varios pequeños almacenes que distribuyen directamente al consumidor final.

La utilidad de este modelo radica en que busca la mejor forma de estar lo más aproximado a sus clientes, y poder atender oportunamente sus requerimientos (Alcívar & Sánchez, 2016)



Fuente: Amaya (1998)

Elaboración propia (no es foto)

2.2.2.3. Técnica de las 5 “S”

Quezada (2018) manifestó de la existencia de una herramienta, ensayada en Japón, que contribuyo, en el desarrollo ordenado y disciplinado de la organización, desde los materiales y las personas en el campo de la disciplina, minimizando los accidentes y

las pérdidas de tiempo. Por ello las 5 “S” Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke, donde las tres primeras “S” se implementan para la reducción de costos, mantenimientos, y los accidentes, son base para la secuencia de los dos últimos.

El propósito de las 5 “S” esta expresado en desestimar todo lo que no es necesario en cada una de las áreas, con ello identifica lo que realmente necesario para el desarrollo de las tareas de cada trabajador, mantener limpios todos los instrumentos, equipos, maquinarias y otros en perfectas condiciones, los trabajadores tienen la capacidad de distinguir una situación correcta de una incorrecta y establecer políticas y normas que sirven de guías a todos.

Técnica de las 5 “S”

Cueva (2017) dijo que toda organización que pretende desarrollar en técnicas que le ayuden a ser mejor en el tiempo, y que contribuya en mejorar las actitudes de su personal trata de mejorar en la organización, el orden y limpieza. Todo intento de cambio conlleva a la mejora continua buscando ser más productiva, competitiva y brindar mejor calidad.

A través de la técnica de las 5 “S”, originaria de Japón, ligada al mantenimiento integral de las empresas, no solamente de sus máquinas sino también del entorno laboral; se ha buscado optimizar la productividad de Balarezo Automotriz E.I.R.L., partiendo del objetivo principal de revertir el desorden, la falta de limpieza y actitud relajada del personal (Cueva, 2017)

Las 5 “S” responden a los siguientes vocablos y conceptos:

- **SEIRI.- ORGANIZACIÓN.** Se encarga de generar la organización de las cosas a través de la política de trabajo de identificar lo que realmente es necesario, útil

y de importancia a la organización, baja los costos y ahorra tiempos e incluso la mano de obra se aprovecha mejor, todos los momentos se aplican para lo que realmente es útil en el desarrollo de las tareas, consiste en: separar los artículos que de verdad sirven de los que no, Identificar lo que realmente es útil en el trabajo rutinario, conservar operativo lo que nos sirve para el trabajo.

- **SEITON.- ORDEN.** Viene a ser la distribución de las cosas en el lugar que realmente les corresponde estar, establece el mecanismo que ayude a identificar las cosas cuando se requieran, permite su rápida ubicación y utilización, ahorrando tiempo de búsqueda innecesaria, permite: tener cada cosa en su sitio para un fácil acceso, facilitar la visualización de las cosas en cuanto uno las requiere, Que los colaboradores se familiaricen con los equipos, logrando mejor y mayor producción.

- **SEISO.- LIMPIEZA.** Su nombre lo explica, todo debe estar siempre listo a poder utilizar, la limpieza es el patrón de conservación adecuada de las cosas, esta técnica es exigente en la pulcritud de las personas y de los bienes, por ello se considera a la limpieza como: una cultura personal y de la organización, una acción propia en el trabajo, la acción que disminuye la cantidad de accidentes y se identifican rápidamente los desperfectos.

- **SEIKETSU.- CONTROL VISUAL.** Distingue lo bueno de lo malo, una situación difícil de una fácil, algo normal o anormal, se centra en normas pequeñas pero contribuyen a tener todo visible y de fácil ubicación, son fáciles de entender y aplicar y están visibles a todos, su estandarización logra: conservar lo logrado con las tres primeras “S”, educar al trabajador a conservar lo logrado, establecer guías o manuales son normas firmes que ayudan ser mejor

- **SHITSUKE.- DISCIPLINA Y HÁBITO.** Nos dice ser perseverantes en la labor que se tiene asignada, trabajar de manera ordenada y hacer de ello un hábito de por vida, el Shitsuke es desarrollo de la cultura del autocontrol, se centra en: respetar los estándares y que el trabajo este impecable, las normas de la institución, y mejorar el respeto de su propio ser y de los demás.

Las primera tres (3) técnicas son del sistema operativo de toda organización, la cuarta técnica mantiene el estado alcanzado, y la quinta técnica permite ayuda a adquirir el hábito de la mejora continua.

La técnica 5 “S” se define como todo aquello que logra identificar lo que realmente sirve y es necesaria, existe un orden en las cosas, no existen fuentes que puedan evitar la existencia de la limpieza de las personas y las cosas que interviene en cada una de las actividades, identifica con facilidad los desperfectos y lo más importante se mantiene activa y flexible al cambio y la mejora continua.

III. HIPOTESIS

La presente investigación es descriptiva, dado que se recogen las características tal como se encuentran, no se realiza modificación alguna de ellas, no se manipulan, se busca conocer tal cual son las características y dar a conocer en la investigación la inviolabilidad del objeto de ella. Según Hernández y Mendoza (2019): “Se formulan hipótesis en las investigaciones que buscan probar el impacto que tienen algunas variables entre sí, o el efecto de un rasgo o variable en relación con otro, fundamentalmente son estudios que muestran la relación causa efecto”, las investigaciones descriptivas no generan nada de lo expuesto, por ello no se aplica hipótesis.

IV.- METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La presente investigación fue de tipo cuantitativo. Según Linares (2013) permite poder llegar a realizar un excelente y adecuado estudio estadístico, accediendo a dicha recolección de información y teniendo acceso a datos con una medición numérica.

De otra parte la investigación fue de nivel descriptivo, Linares (2013) determinó que la investigación descriptiva consiste en señalar un fenómeno, individuo o grupo. En el presente estudio se determina las características de la Gestión de Calidad y Logística de distribución en las MYPE rubro lácteo del Distrito de Sapalache, año 2020, específicamente las MYPE productoras de queso de leche de vaca.

El diseño que se aplicó fue no experimental, el autor Linares (2013) dijo “se estudian los fenómenos, así como ocurren de forma natural” Esta característica crea o realiza aquellos diseños de tipo no experimental. De igual manera es de corte transversal dado que los datos se obtienen en un solo momento.

4.2. Población y muestra

Linares (2013) señala que la población viene ser una totalidad de un fenómeno de estudio, donde todos tienen la oportunidad de poder ser elegidos para participar en la investigación, sin embargo se busca que los resultados que se obtengan sean de lo más idóneos, en aproximación a la realidad.

En cuanto a la población

Para la variable de gestión de calidad la población fue finita de once (11) trabajadores a quienes se les consideró aptos para el estudio, (Linares, 2013) manifestó que las poblaciones pequeñas y menores de 50 no requieren de métodos estadísticos.

Para la variable Logística de Distribución la población es finita y tiene una connotación de mixtura en la aplicación, ya que para esta variable serán consultados todos los elementos que intervienen: los trabajadores en número de once (11); los gerentes en número de tres (03) y finalmente los ganaderos productores de leche de vaca en un total de trescientos treintaicinco (335), Linares (2013) son los elementos los que se consideran para la aplicación del instrumento

CUADRO 1: Relación de MYPE

RELACIÓN DE MYPES EN ESTUDIO

PRODUCTORA DE QUESO	TRABAJADORES	GERENTE	GANADERO
PROCESADORA AGRO INDUSTRIAL - SANTA CLARA RUC: 20601390010	4	1	95
DERIVADOS LÁCTEOS - 6 PINOS RUC: 20549777431	5	1	220
ASOCIACIÓN DE GANADEROS AGRO INDUSTRIAL Y TURISTICO CHORRO BLANCO RUC: 20526527403	2	1	20
TOTAL	11	3	335

Fuente: información primaria a la mano del investigador

Elaboración propia

La muestra

Para la variable de gestión de calidad, según lo afirmado por Linares (2013) cuando los elementos que contribuyen en la investigación son menos de 50, pasa a ser la muestra donde $N = n$,

$N = 11$ trabajadores de las productoras de queso en estudio.

$$n = 11$$

Para la variable logística y distribución, siendo la población conocida, los elementos participan en su totalidad, sólo se aplica la fórmula estadística de población finita para el caso de los ganaderos por ser un número mayor de 50, según Linares (2013)

Trabajadores $n = 11$

Gerentes $n = 3$

Para los ganaderos que proveen de leche a los productores, se aplicó la fórmula estadística en razón de tener plenamente identificados a los 335 elementos probables que contribuyen en la investigación.

Dónde:

$p = 0,50$ proporción positiva obtenida (+);

$q = 0,50$ proporción negativa obtenida (-)

$Z = 1.65$ representa el 90% del valor de confianza.

E= 0.01 error muestral de 10%

Formula a aplicar:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.65^2 * .50 * .50 * 335}{.10^2(335 - 1) + 1.96^2 * .50 * .50}$$

$$n = \frac{2.7225 * .50 * .50 * 335}{0.01(334) + 2.7225 * .50 * .50}$$

$$n = \frac{228.009}{3.34 + 0.680}$$

$$n = \frac{228.009}{4.020}$$

$$n = 56.709$$

n = 57 ganaderos o proveedores

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión

Para gestión de calidad fueron los trabajadores de MYPE rubro Productores de queso del distrito de Sapalache – El Carmen de la Frontera, clientes y ganaderos proveedores de leche fresca.

Para la Logística y distribución se consideró a los trabajadores, gerentes y ganaderos.

Criterios de Exclusión

Para el caso de cada una de las variables, no se consideró excluir a ningún elemento, a fin de asegurar el mejor resultado del instrumento de obtención de información primaria básica de la investigación.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Definición Operacional	Escala	Fuente	Instrumento
Gestión de calidad	Las organizaciones que trabajan en conjunto con sus colaboradores para brindar un buen servicio, es importante mejorar y continuar en la mejora periódica y lo principal las empresas deben adecuarse a las necesidades de los clientes (Boisier, 2016)	Elementos	Liderazgo	La dimensión elementos de la gestión de calidad se operacionaliza con sus indicadores: liderazgo, planificación, apoyo, evaluación y mejora continua. Con la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.	Nominal	Trabajador	Cuestionario
			Planificación		Nominal	Trabajador	Cuestionario
			Apoyo y operación		Nominal	Trabajador	Cuestionario
			Evaluación		Nominal	Trabajador	Cuestionario
			Mejora continua		Nominal	Trabajador	Cuestionario
		Beneficios	Imagen	La dimensión beneficios de la gestión de calidad se operacionaliza con sus indicadores: imagen, sistema, eficiente, satisfacción, motivar y. Con la en Know-how. Con la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.	Nominal	Trabajador	Cuestionario
			Sistema		Nominal	Trabajador	Cuestionario
			Eficiente		Nominal	Trabajador	Cuestionario
			Satisfacción		Nominal	Trabajador	Cuestionario
			Motivar		Nominal	Trabajador	Cuestionario
			Know-how		Nominal	Trabajador	Cuestionario

Elaboración: propia

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Definición Operacional	Escala	Fuente	Instrumento
Logística de distribución	Existe la presencia de elementos como el tiempo, la distancia de punto a punto y el espacio final al que debe llegar el producto (Ballou, 2014)	Modelos	Internacional	La dimensión modelos de distribución física se mide operacionalizandola con sus indicadores: internacional, directa, escalonada. Con su técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario	Nominal	Trabajador/Cliente/ganadero	Cuestionario
			Directa		Nominal	Trabajador/Cliente/ganadero	Cuestionario
			Escalonada		Nominal	Trabajador/Cliente/ganadero	Cuestionario
		Técnica de 5 "S"	Clasificar	La dimensión técnica 5 "S" se mide operacionalizandola con sus indicadores: clasificar, ordenar, limpieza, limpieza estandarizada y, con su encuesta disciplina. Con su técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario	Nominal	Trabajador/Cliente/ganadero	Cuestionario
			Ordenar		Nominal	Trabajador/Cliente/ganadero	Cuestionario
			Limpieza		Nominal	Trabajador/Cliente/ganadero	Cuestionario
			Limpieza estandarizada		Nominal	Trabajador/Cliente/ganadero	Cuestionario
			Disciplina		Nominal	Trabajador/Cliente/ganadero	Cuestionario

Elaboración: propia

4.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación la técnica empleada para obtener los datos fue la encuesta, representada con preguntas, siendo la conceptualización de los indicadores, a través de las cuales se identificaron las características de cada dimensión, (Hernández & Mendoza, 2019) dijo las investigaciones en su mayoría tiene datos recolectados de forma cuantitativo, medibles y observables.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que contenía preguntas de nivel nominal planteadas a los trabajadores, los gerentes y ganaderos de las MYPE, productoras de lácteos, con leche de vaca, de la zona.

4.5. Plan de análisis

En la presente investigación se empleó un análisis descriptivo de los datos que se obtuvieron de la encuesta, cuyos resultados se tabularon, se procesaron estadísticamente para presentarlos mediante gráficos estadísticos; para obtener una mayor eficacia al momento de procesar los datos estadísticos, se sometió al programa estadístico SPSS vs. 24. (Zavala, 2007)

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

Enunciado	Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología
General	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y logística de distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020?	Determinar las características de la gestión de calidad y logística de distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020	Según Galán (2009):“Se formulan hipótesis en las investigaciones que buscan probar el impacto que tienen algunas variables entre sí, o el efecto de un rasgo o variable en relación con otro, fundamentalmente son estudios que muestran la relación causa efecto. En la descriptiva no se aplica	TIPO DE INVESTIGACIÓN Cuantitativa NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptiva DISEÑO No experimental; de corte transversal POBLACIÓN: muestra Tres MYPE procesadoras de queso 11 - trabajadores, 3 gerentes y 89 - Ganaderos TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
Específicos		a) Determinar los elementos de la gestión de calidad que aplican en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020. b) Identificar los beneficios de la gestión de calidad que obtienen en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020. c) Determinar los modelos de distribución física que aplican las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020. d) Identificar la técnica cinco “S” en la logística de distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020		

U

4.7. Principios éticos

Los principios éticos que se deben considerar por parte de los investigadores, es así que en la presente investigación se han considerado los siguientes: Protección a las personas preocupadas por el respeto profundo por las personas, su dignidad humana, se ha dado valía a la confidencialidad y privacidad. Beneficencia y no maleficencia. Prevalece el trato a la persona que ha participado. Así mismo la Justicia. Siempre actuando de manera ponderada, y buen juicio. No se desliga de la Integridad científica primando la rectitud, el orden, la humildad, el respeto, en el ejercicio del desarrollo de la investigación. Toda persona que realice investigación, saber respetar el honor de las personas, actuar dignamente con la verdad, siempre pensar en las consecuencias que pueden derivarse de una acción negativa. (Comité Institucional de ética de Investigación, Uladech, 2016-versión 01)

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Variable: Gestión de calidad.

Primer objetivo específico: Determinar los elementos de la gestión de calidad que aplican en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.

Tabla 3

Como trabajador, ¿Considera que sus compañeros tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	64%
NO	4	36%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

Tabla 3: Como trabajador, ¿Considera que sus compañeros tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades?

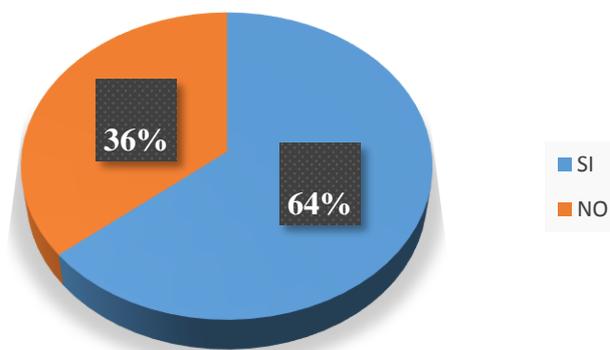


Figura 1: Gráfico circular que representa a: “Como trabajador, ¿Considera que sus compañeros tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades?”

En la Tabla 3 y Figura 1 denominadas: Como trabajador, ¿Considera que sus compañeros tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades? Se observa que el 64% de los trabajadores si tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades, mientras que el 36% no lo tiene.

Tabla 4:

¿Considera usted que desarrolla mejor sus actividades trabajando en equipo con sus compañeros?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	82%
NO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

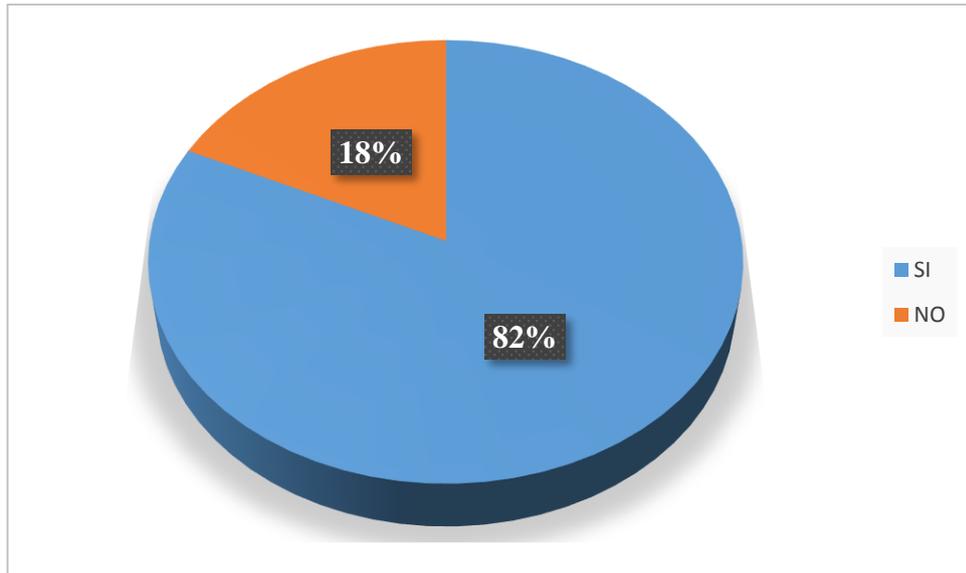


Figura 2: Gráfico circular que representa a: ¿Considera usted que desarrolla mejor sus actividades trabajando en equipo con sus compañeros?

En la Tabla 4 y Figura 2 denominadas: “¿Considera usted que desarrolla mejor sus actividades trabajando en equipo con sus compañeros?” se observa que el 82% de los trabajadores si desarrollan sus actividades trabajando en grupo, mientras que el 18% no lo logran.

Tabla 5

¿Cree usted, que el dueño sabe escuchar a sus clientes e identifica su necesidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	91%
NO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

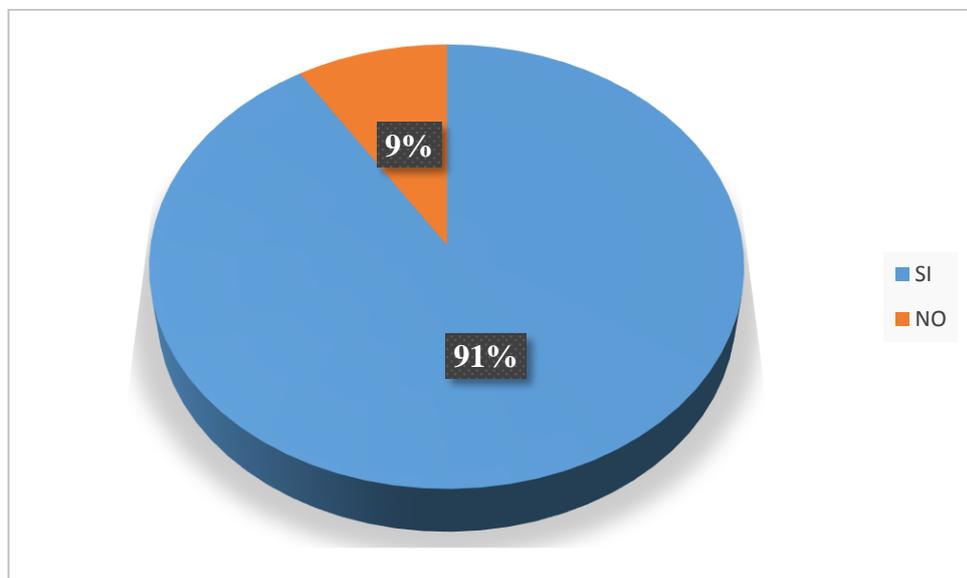


Figura 3: Gráfico circular que representa a: “¿Cree usted, que el dueño sabe escuchar a sus clientes e identifica su necesidad?”

En la Tabla 5 y Figura 3 denominadas: “¿Cree usted, que el dueño sabe escuchar a sus clientes e identifica su necesidad?” se observa que el 91% de los trabajadores dicen que los gerentes si escuchan a los clientes, y un 9% no.

Tabla 6

Como trabajador, ¿Cree que el que lo evalúen, le ayuda a que identifiquen en que fortalecerle?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	91%
NO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

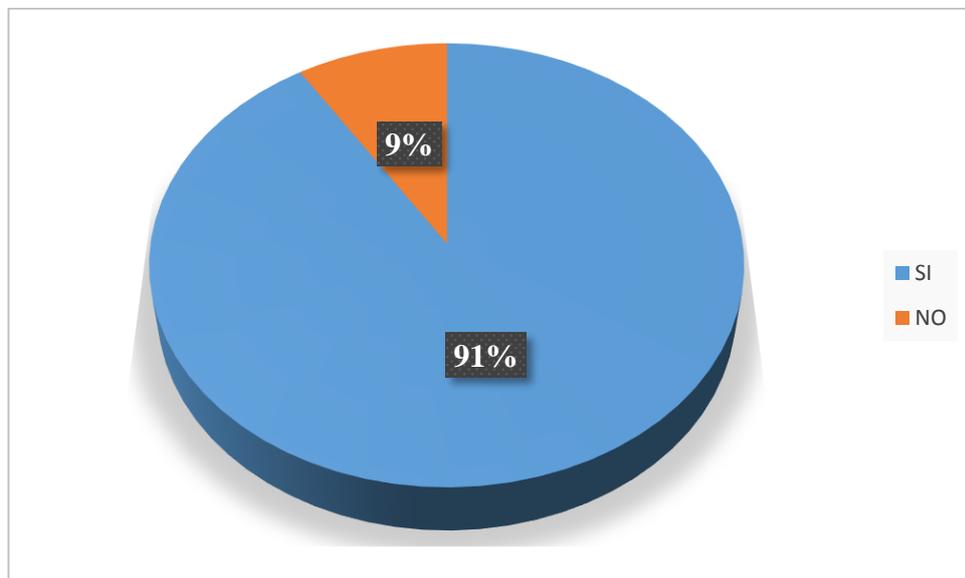


Figura 4: Gráfico circular que representa a: Como trabajador, ¿Cree que el que lo evalúen, le ayuda a que identifiquen en que fortalecerle?

En la Tabla 6 y Figura 4 denominadas: Como trabajador, ¿Cree que el que lo evalúen, le ayuda a que identifiquen en que fortalecerle?, se observa que el 91% de los trabajadores si cree que la evaluación ayuda a identificar en que les fortalece, un 9% dice que no

Tabla 7

Como trabajador, ¿Cree que el trabajo en equipo conduce a la empresa a mejorar continuamente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	82%
NO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

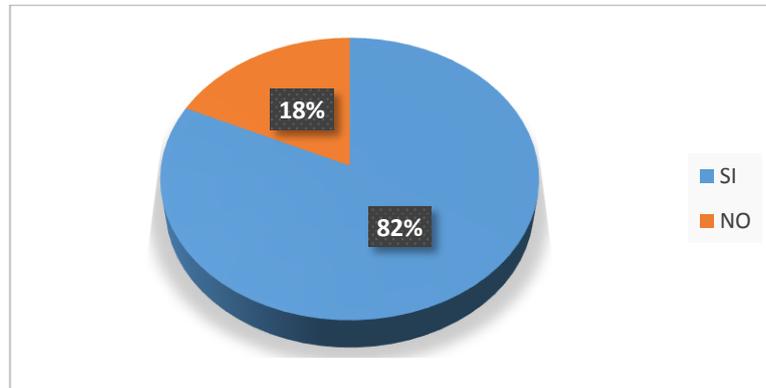


Figura 5: Gráfico circular que representa a: Como trabajador, ¿Cree que el trabajo en equipo conduce a la empresa a mejorar continuamente?

En la Tabla 7 y Figura 5 denominadas: Como trabajador, ¿Cree que el trabajo en equipo conduce a la empresa a mejorar continuamente?, se observa que el 82% de los trabajadores consideran que el trabajo en equipo si mejora a la organización, un 18% dicen que no.

Segundo objetivo específico: Identificar los beneficios de la gestión de calidad que obtienen en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.

Tabla 8

¿Considera que la calidad y el bajo precio del queso, protege la imagen de la productora?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	73%
NO	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

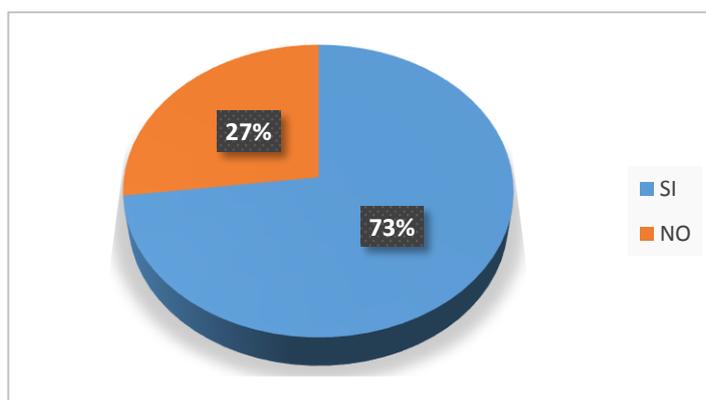


Figura 6: Gráfico circular que representa a: ¿Considera que la calidad y el bajo precio del queso, protege la imagen de la productora?

En la Tabla 8 y Figura 6 denominadas: ¿Considera que la calidad y el bajo precio del queso, protege la imagen de la productora?, se observa que el 73% de los trabajadores dicen que la calidad y el precio conservan la imagen, y un 27% manifiestan que no.

Tabla 9

¿Usted conoce integralmente el procedimiento de hacer queso?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	82%
NO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

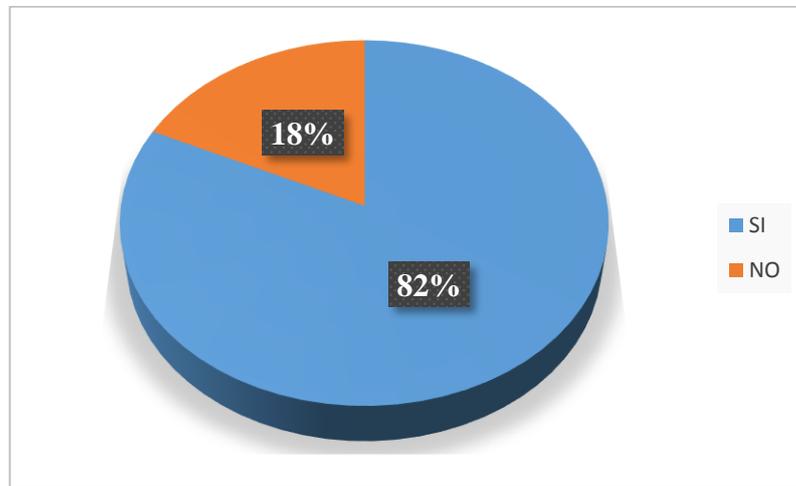


Figura 7: Gráfico circular que representa a: ¿Usted conoce integralmente el procedimiento de hacer queso?

En la Tabla 9 y Figura 7 denominadas: ¿Usted conoce integralmente el procedimiento de hacer queso?, se observa que el 82% de los trabajadores manifestaron que si conocen el proceso del queso, un 18% no lo conoce.

Tabla 10

¿Considera que los manuales de los controles del proceso, le permite ser eficiente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	82%
NO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

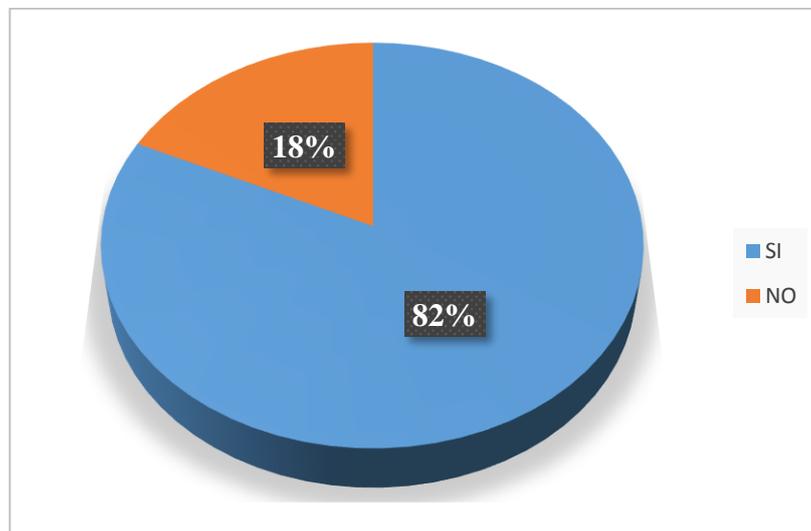


Figura 8: Gráfico circular que representa a: ¿Considera que los manuales de los controles del proceso, le permite ser eficiente?

En la Tabla 10 y Figura 8 denominadas: ¿Considera que los manuales de los controles del proceso, le permite ser eficiente?, se observa que el 82% de los trabajadores dicen que los manuales si les ayuda a ser mejor y eficientes, un 18% dicen que no.

Tabla 11

¿Considera que han logrado llenar la expectativa del cliente, y mantenerlo satisfecho?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	91%
NO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

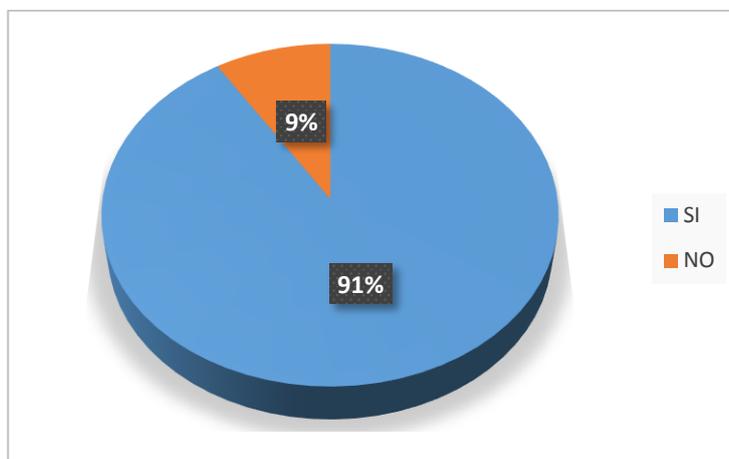


Figura 9: Gráfico circular que representa a: ¿Considera que han logrado llenar la expectativa del cliente, y mantenerlo satisfecho?

En la Tabla 11 y Figura 9 denominadas: ¿Considera que han logrado llenar la expectativa del cliente, y mantenerlo satisfecho?, se observa que el 91% de los trabajadores dicen haber satisfecho al consumidor de leche de vaca, un 9% dice que no.

Tabla 12

¿El gerente de la empresa se preocupa por motivarles cuando las ventas incrementan?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	64%
NO	4	36%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

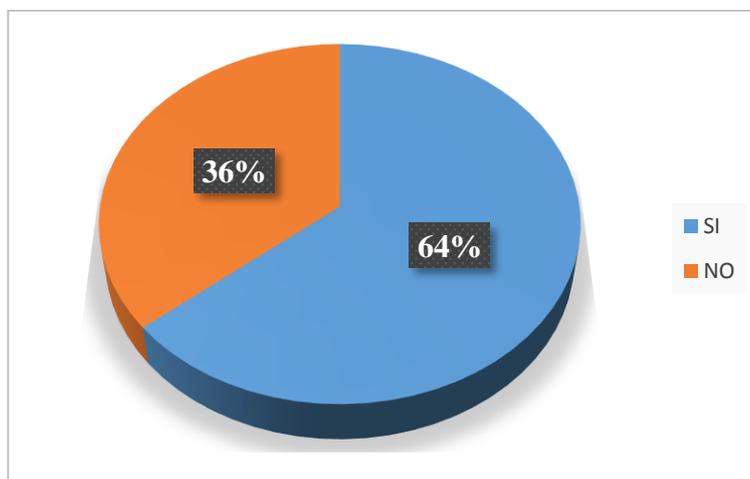


Figura 10: Gráfico circular que representa a: ¿El gerente de la empresa se preocupa por motivarles cuando las ventas incrementan?

En la Tabla 12 y Figura 10 denominadas: ¿El gerente de la empresa se preocupa por motivarles cuando las ventas incrementan?, se observa que el 64% de los trabajadores manifiestan que el gerente se preocupa por motivarlos ante un incremento en las ventas, un 36% dicen que no.

Tabla 13

¿Siempre está dispuesto a aprender de los demás?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	91%
NO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

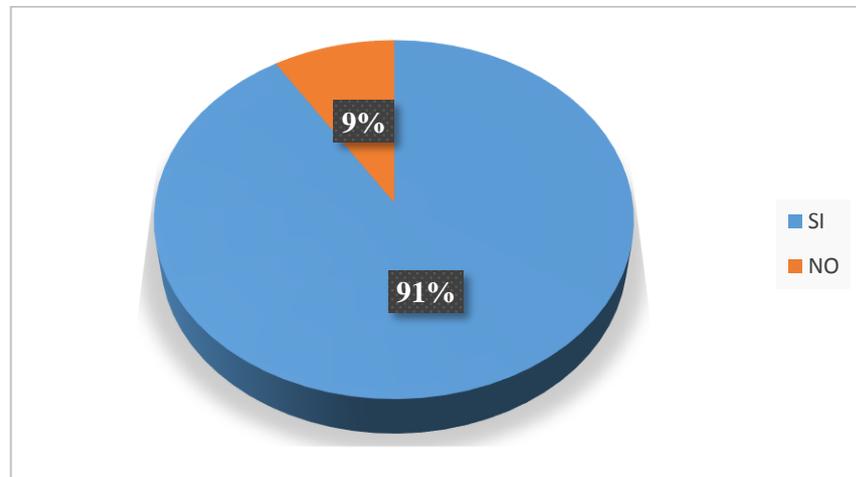


Figura 11: Gráfico circular que representa a ¿Siempre está dispuesto a aprender de los demás?

En la Tabla 13 y Figura 11 denominadas: ¿Siempre está dispuesto a aprender de los demás?, se observa que el 91% de los trabajadores manifiestan estar siempre dispuestos a aprender de los demás, un 9% dijeron que no.

Variable: Logística de distribución.

Tercer objetivo específico: Determinar los modelos de distribución física que aplican las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.

Tabla 14

¿La empresa de lácteos que lidera realiza comercialización hacia el extranjero?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada al gerente

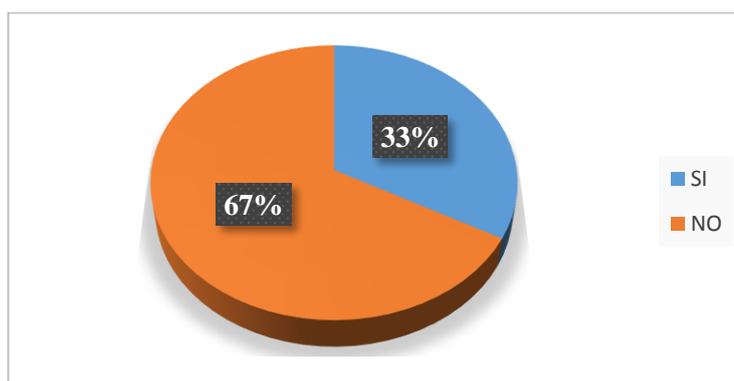


Figura 12: Gráfico circular que representa a ¿La empresa de lácteos que lidera realiza comercialización hacia el extranjero?

En la Tabla 14 y Figura 12 denominadas: ¿La empresa de lácteos que lidera realiza comercialización hacia el extranjero?, se observa que el 33% respondieron que la empresa de lácteos si comercializa al extranjero, y un 67% dijeron que no.

Tabla 15

¿La actividad de la distribución que desarrolla su empresa, tiene relación directa con el consumidor final?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada al gerente

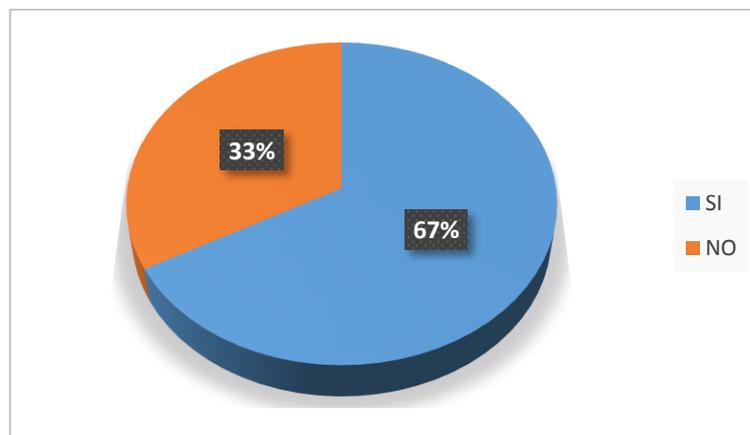


Figura 13: Gráfico circular que representa a ¿La actividad de la distribución que desarrolla su empresa, tiene relación directa con el consumidor final?

En la Tabla 15 y Figura 13 denominadas: ¿La actividad de la distribución que desarrolla su empresa, tiene relación directa con el consumidor final?, se observa que el 67% dice que la distribución del queso tiene relación directa con el consumidor, un 33% dice que no

Tabla 16

¿La empresa de lácteos que dirige, tiene además de su almacén principal, sub almacenes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada al gerente

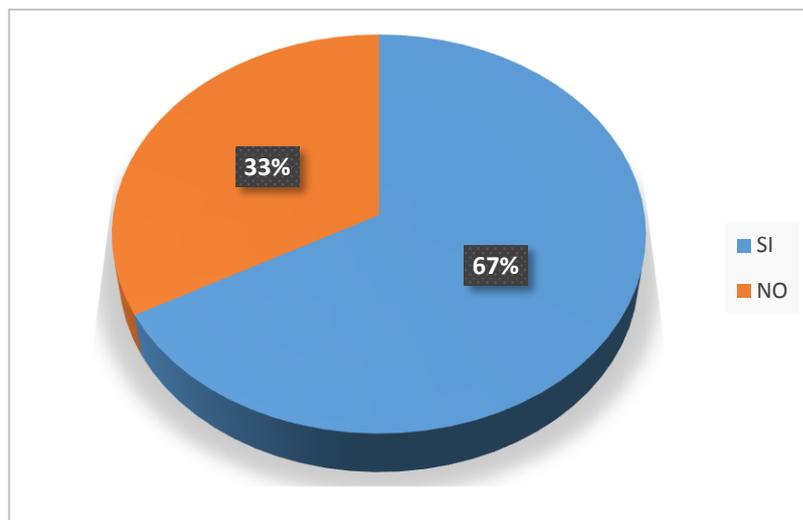


Figura 14: Gráfico circular que representa a ¿La empresa de lácteos que dirige, tiene además de su almacén principal, sub almacenes?

En la Tabla 16 y Figura 14 denominadas: ¿La empresa de lácteos que dirige, tiene además de su almacén principal, sub almacenes?, se observa que el 67% manifiesta que la empresa tiene sub almacenes, un 33% dice que no.

Tabla 17

¿La empresa de lácteos donde trabaja, comercializa algún producto al extranjero?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	36%
NO	7	64%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

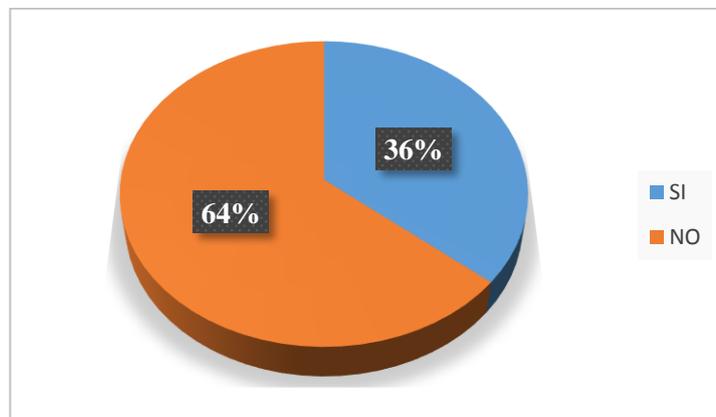


Figura 15: Gráfico circular que representa a ¿La empresa de lácteos donde trabaja, comercializa algún producto al extranjero?

En la Tabla 17 y Figura 15 denominadas: ¿La empresa de lácteos donde trabaja, comercializa algún producto al extranjero?, se observa que el 36% dicen que si comercializan productos al extranjero, un 64% dicen que no

Tabla 18:

¿La logística y distribución de la empresa donde trabaja, se da del fabricante al consumidor final?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	73%
NO	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

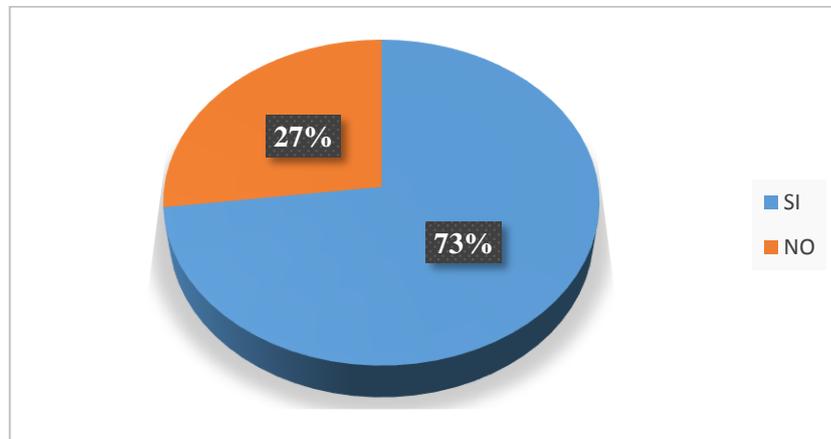


Figura 16: Gráfico circular que representa a ¿La logística y distribución de la empresa donde trabaja, se da del fabricante al consumidor final?

En la Tabla 18 y Figura 16 denominadas: ¿La logística y distribución de la empresa donde trabaja, se da del fabricante al consumidor final?, se observa que el 73% de los trabajadores dicen que la logística de distribución es del fabricante al consumidor, un 27% dice que no.

Tabla 19

¿La empresa donde trabaja cuenta con sub almacenes, para estar más cerca del consumidor final?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	82%
NO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

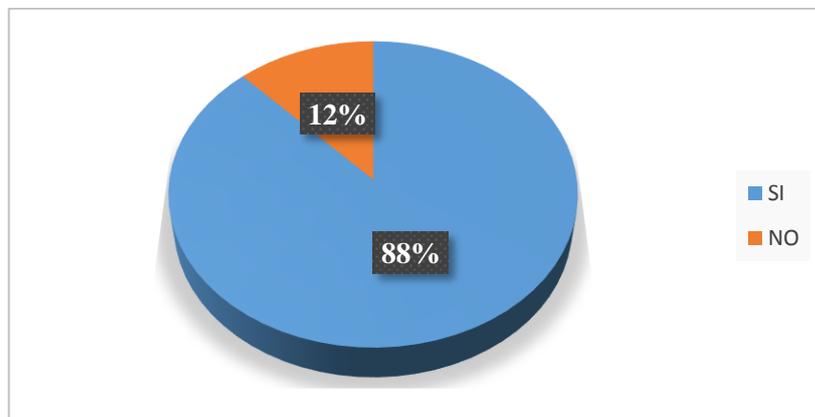


Figura 17: Gráfico circular que representa a ¿La empresa donde trabaja cuenta con sub almacenes, para estar más cerca del consumidor final?

En la Tabla 19 y Figura 17: ¿La empresa donde trabaja cuenta con sub almacenes, para estar más cerca del consumidor final?, se observa que el 82% de los trabajadores manifestaron que si tienen sub almacenes para estar muy cerca consumidor. Un 18% dice que no.

Tabla 20

¿Conoce usted, si a la empresa que abastece de leche fresca, produce quesos para exportar?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	34	60%
NO	23	40%
TOTAL	57	100%

Fuente: encuesta aplicada al ganadero

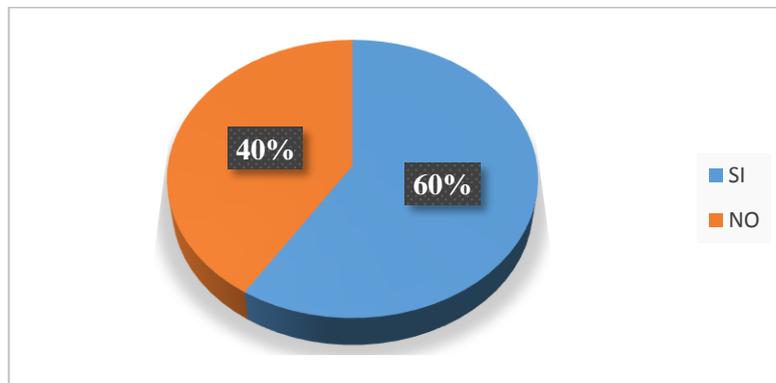


Figura 18: Gráfico circular que representa a ¿Conoce usted, si a la empresa que abastece de leche fresca, produce quesos para exportar?

En la Tabla 20 y Figura 18 denominadas: ¿Conoce usted, si a la empresa que abastece de leche fresca, produce quesos para exportar?, se observa que el 60% sí conocen que producen para exportar, un 40% desconoce.

Tabla 21

¿Conoce usted si los productores de queso, lo producen y entregan al consumidor final?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	70%
NO	17	30%
TOTAL	57	100%

Fuente: encuesta aplicada al ganadero

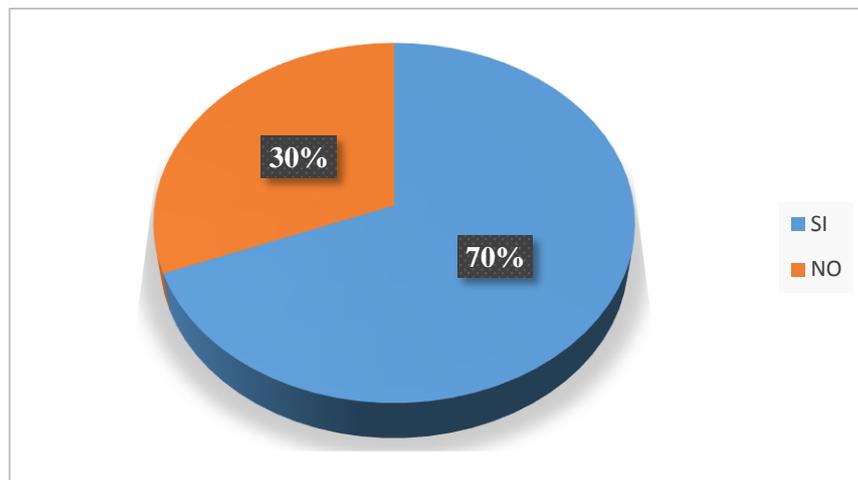


Figura 19: Gráfico circular que representa a ¿Conoce usted si los productores de queso, lo producen y entregan al consumidor final?

En la Tabla 21 y Figura 19 denominadas: ¿Conoce usted si los productores de queso, lo producen y entregan al consumidor final?, se observa que el 70% sí conocen que la entrega de la producción es al consumidor final. Un 30% dicen que no.

Tabla 22

¿Conoce usted si las productoras de lácteos, cuentan con otros almacenes para distribuir su producto?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	39	68%
NO	18	32%
TOTAL	57	100%

Fuente: encuesta aplicada al ganadero

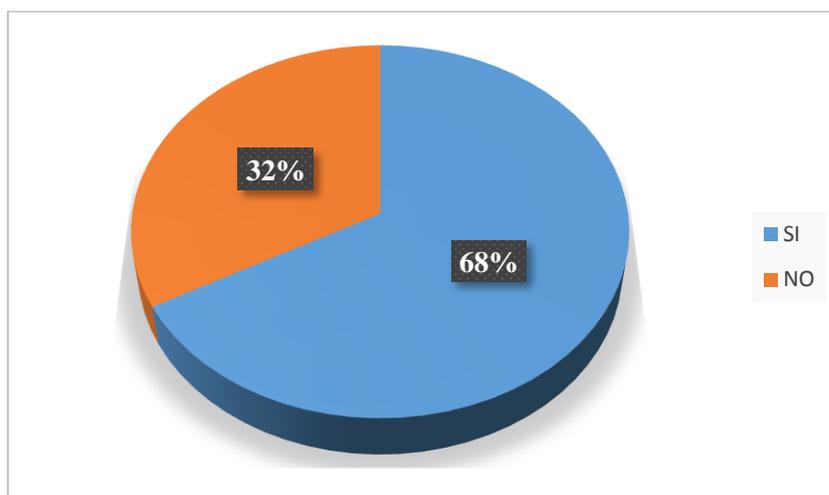


Figura 20: Gráfico circular que representa a ¿Conoce usted si las productoras de lácteos, cuentan con otros almacenes para distribuir su producto?

En la Tabla 22 y Figura 20 denominadas: ¿La productora de que queso, cuentan con otros almacenes para distribuir su producto?, se observa que, el 68% si conoce que las productoras de queso de leche de vaca sí conocen que cuentan con otros almacenes. U un 32% dijeron que no conocer

Cuarto objetivo específico: Identificar la técnica cinco 5 “S” en la logística de distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020

Tabla 23

¿En su condición de gerente tiene establecido como política identificar lo que realmente sirve a la organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada al gerente

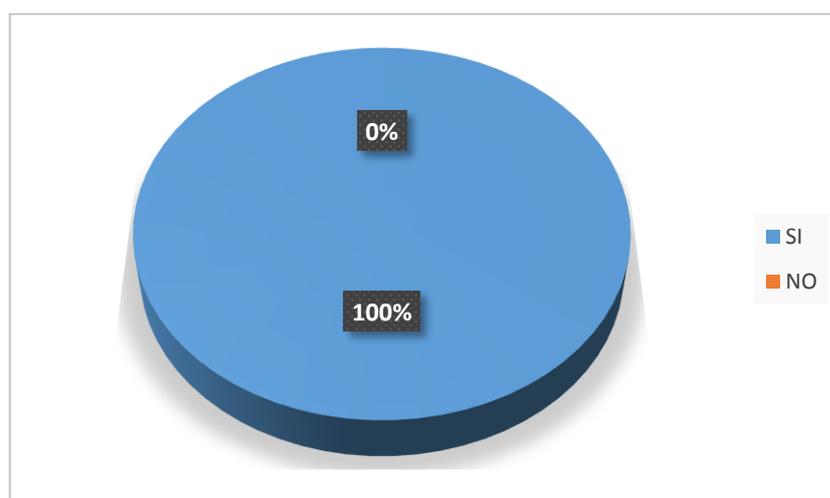


Figura 21: Gráfico circular que representa a ¿En su condición de gerente tiene establecido como política identificar lo que realmente sirve a la organización?

En la Tabla 23 y Figura 21 denominadas: ¿En su condición de gerente tiene establecido como política identificar lo que realmente sirve a la organización?, se observa que el 100% identifican lo que realmente es útil.

Tabla 24

¿En su condición de gerente ha dispuesto de organizadores que faciliten la visualización de las cosas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada al gerente

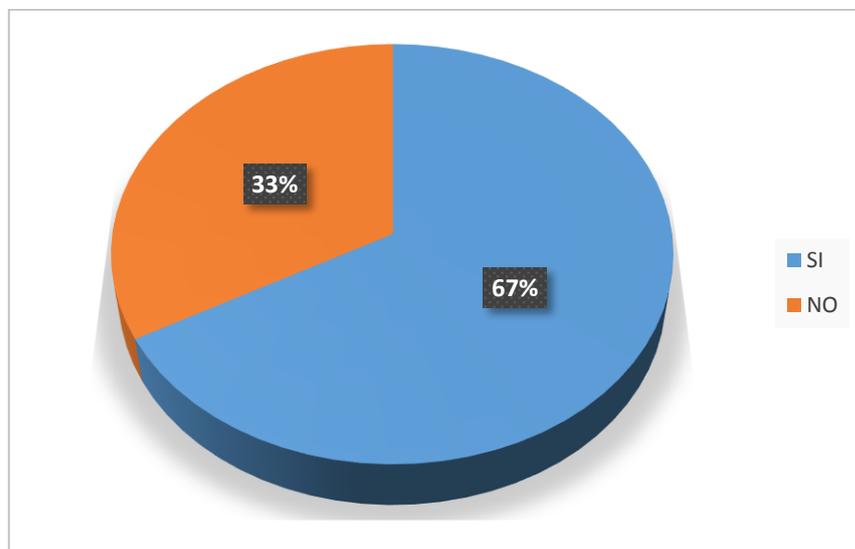


Figura 22: Gráfico circular que representa a ¿En su condición de gerente ha dispuesto de organizadores que faciliten la visualización de las cosas?

En la Tabla 24 y Figura 22 denominada: ¿En su condición de gerente ha dispuesto de organizadores que faciliten la visualización de las cosas?, se observa que el 67% si cuentan con organizadores para la ubicación de las cosas. Y un 33% dijeron que no.

Tabla 25

¿La limpieza forma parte de una cultura en su organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada al gerente

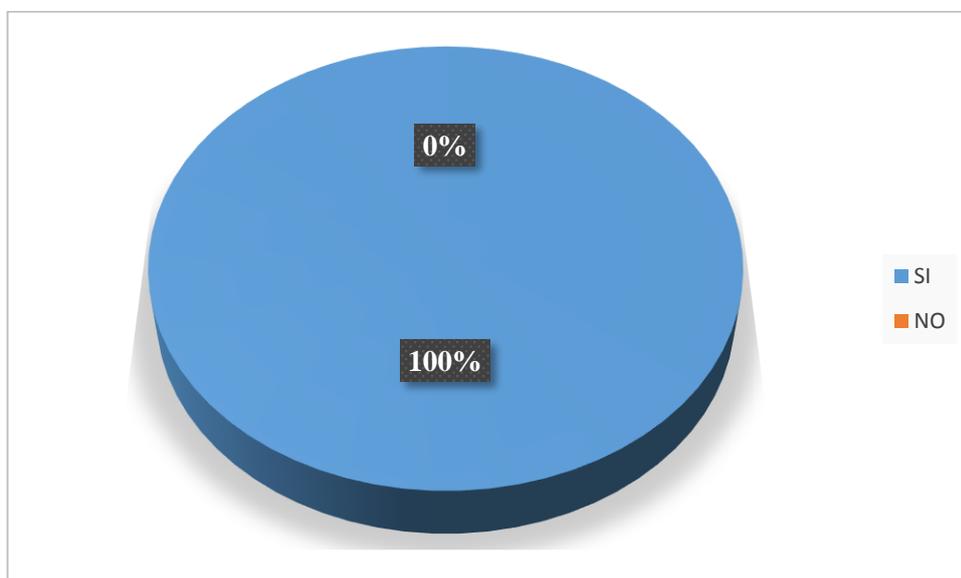


Figura 23: Gráfico circular que representa a ¿La limpieza forma parte de una cultura en su organización?

En la Tabla 25 y Figura 23 denominadas: ¿La limpieza forma parte de una cultura en su organización?, se observa que el 100% manifestaron que la limpieza forma parte de una cultura organizacional.

Tabla 26

¿La organización considera invertir para fortalecer las capacidades, que ayude a sus trabajadores a ser mejor?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada al gerente

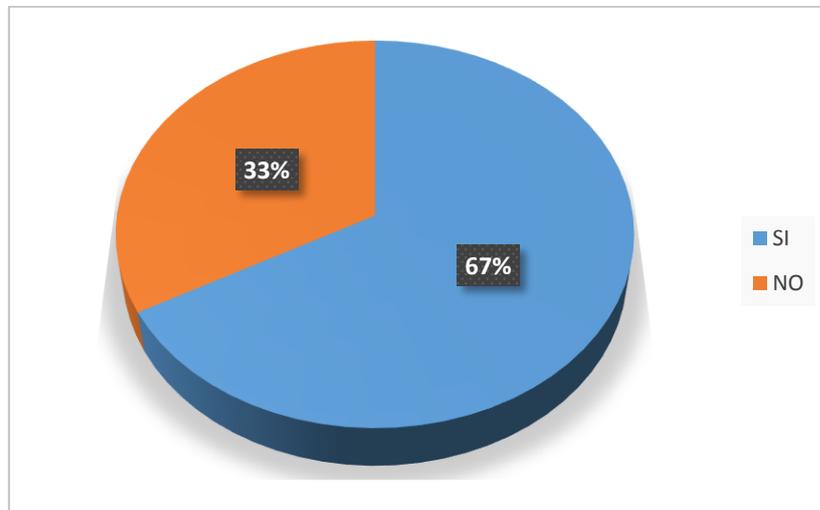


Figura 14: Gráfico circular que representa a ¿La organización considera invertir para fortalecer las capacidades, que ayude a sus trabajadores a ser mejor?

En la Tabla 26 y Figura 24 denominadas: ¿La organización considera invertir para fortalecer las capacidades, que ayude a sus trabajadores a ser mejor?, se observa que el 67% dicen que la organizacional si fortalece las capacidades, un 33% dijeron que no.

Tabla 27

¿Su organización cuenta con políticas que hagan respetar los estándares de los procesos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada al gerente

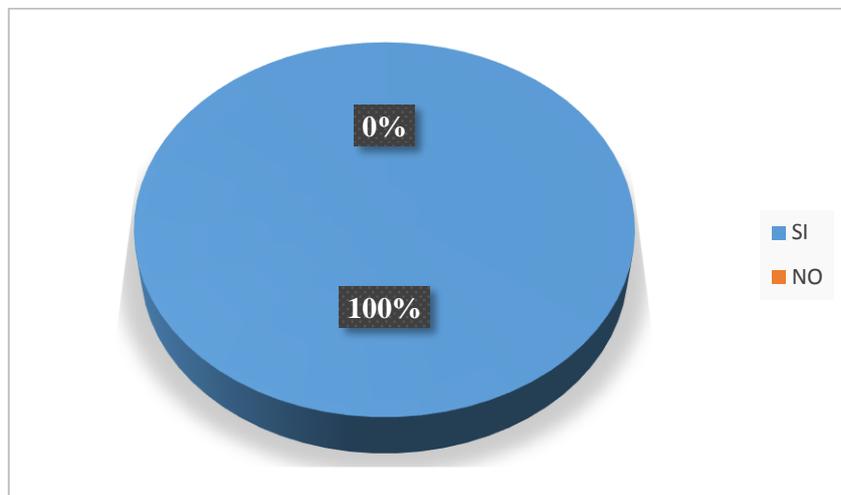


Figura 25: Gráfico circular que representa a ¿Su organización cuenta con políticas que hagan respetar los estándares de los procesos?

En la Tabla 27 y Figura 25 denominadas: ¿Su organización cuenta con políticas que hagan respetar los estándares de los procesos?, se observa que el 100% tienen políticas para respetar los estándares de los procesos.

Tabla 28

¿Cómo trabajador siempre está dispuesto a identificar lo que es útil en su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	91%
NO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

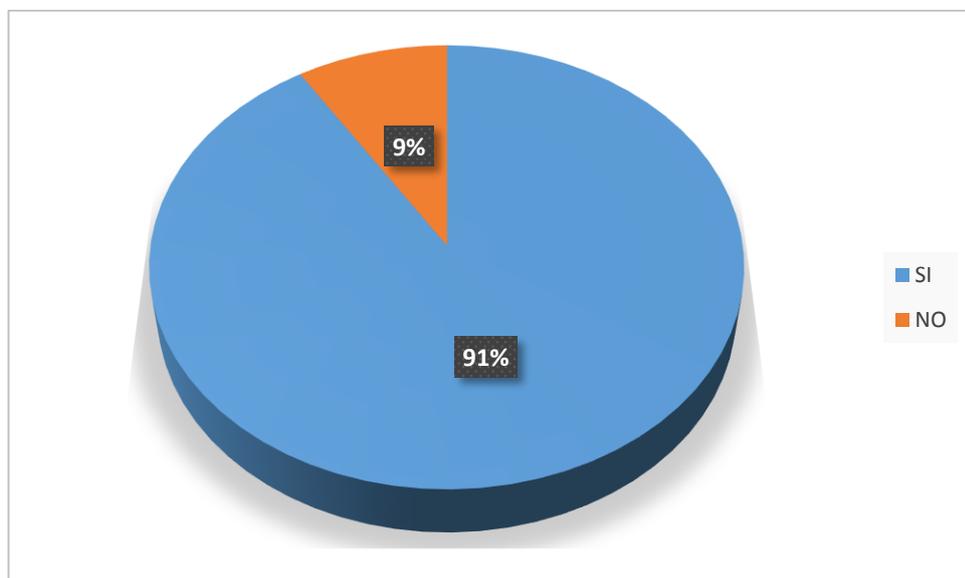


Figura 26: Gráfico circular que representa a ¿Cómo trabajador siempre está dispuesto a identificar lo que es útil en su trabajo?

En la Tabla 28 y Figura 26 denominadas: ¿Cómo trabajador siempre está dispuesto a identificar lo que es útil en su trabajo?, se observa que el 91% de los trabajadores tienen disposición de identificar lo que es útil en la organización. Un 9% dicen que no.

Tabla 29

¿Considera que se encuentra familiarizado con los equipos que emplea para su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	91%
NO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

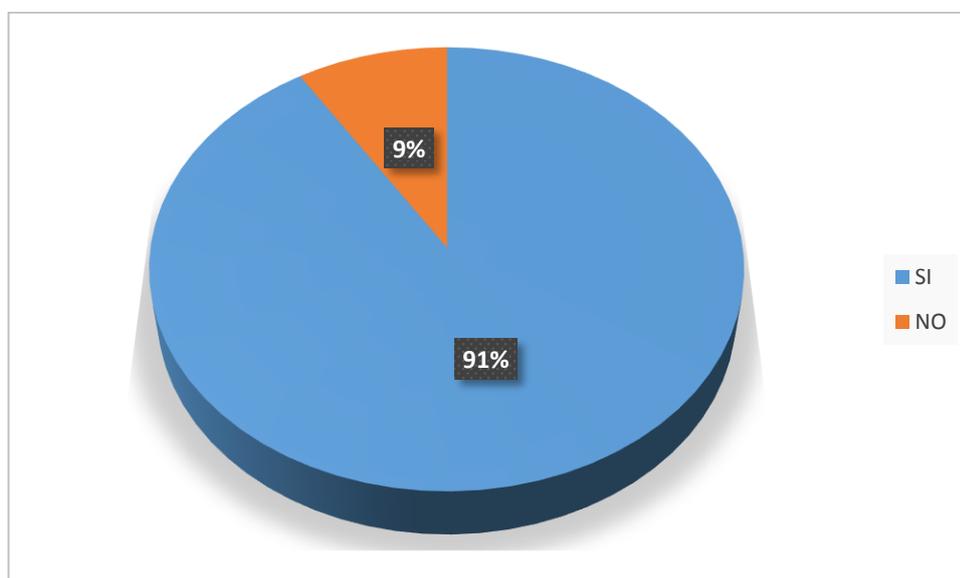


Figura 27: Gráfico circular que representa a ¿Considera que se encuentra familiarizado con los equipos que emplea para su trabajo?

En la Tabla 29 y Figura 27 denominadas: ¿Considera que se encuentra familiarizado con los equipos que emplea para su trabajo?, se observa que el 91% ha expresado estar familiarizado con los equipos. Un 9% dijo que no.

Tabla 30

¿Considera que la limpieza en su trabajo, ayuda a disminuir los accidentes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	73%
NO	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

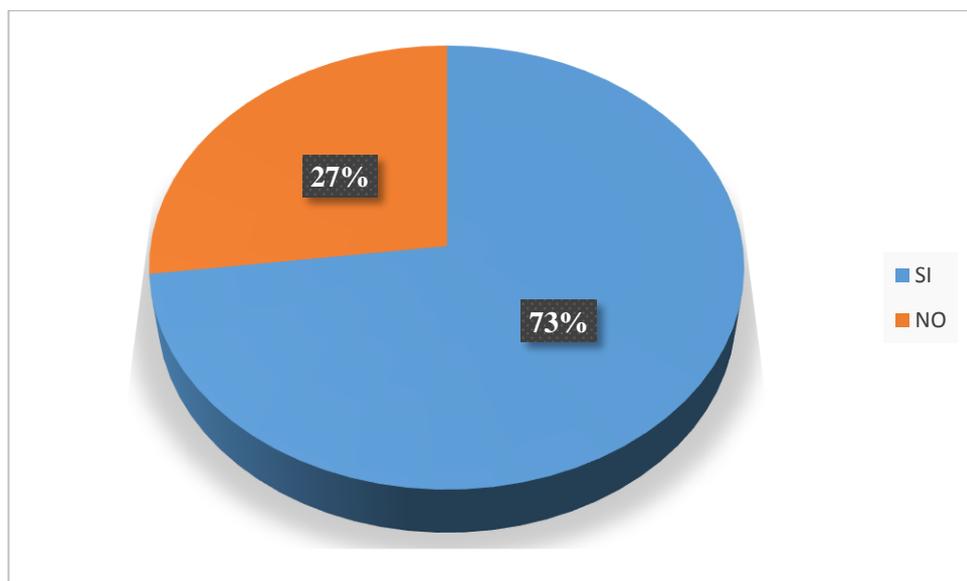


Figura 28: Gráfico circular que representa a ¿Considera que la limpieza en su trabajo, ayuda a disminuir los accidentes?

En la Tabla 30 y Figura 28 denominadas: ¿Considera que la limpieza en su trabajo, ayuda a disminuir los accidentes?, se observa que el 73% dijeron que la disminución de accidentes es gracias a la limpieza. Un 27% dijo que no.

Tabla 31

¿En su organización le otorgan guías o manuales que le ayuden a ser mejor su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	73%
NO	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

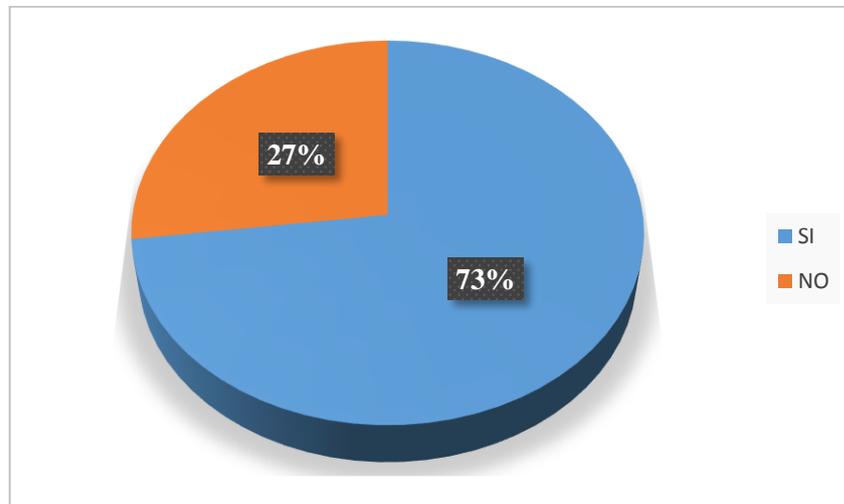


Figura 29: Gráfico circular que representa a ¿En su organización le otorgan guías o manuales que le ayuden a ser mejor su trabajo?

En la Tabla 31 y Figura 29 denominadas: ¿En su organización le otorgan guías o manuales que le ayuden a ser mejor su trabajo?, se observa que un 73% dijeron que sí les otorgan manuales para mejorar su trabajo. Un 27% dijeron que no.

Tabla 32

¿Alguna vez ha dejado de considerar los estándares del desarrollo de un proceso?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	100%
NO	0	0
TOTAL	11	100%

Fuente: encuesta aplicada al trabajador

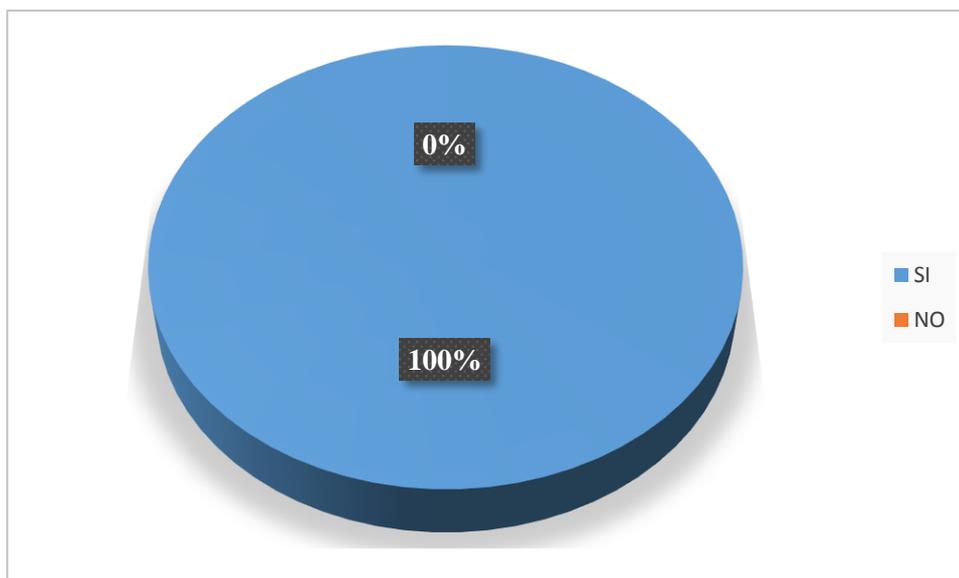


Figura 30: Gráfico circular que representa a ¿Alguna vez ha dejado de considerar los estándares del desarrollo de un proceso?

En la Tabla 32 y Figura 30 denominadas: ¿Alguna vez ha dejado de considerar los estándares del desarrollo de un proceso?, se observa que la totalidad del 100% los trabajadores respetan los estándares del proceso productivo de queso de leche de vaca.

Tabla 33

¿Los equipos que utiliza para recibir la leche de la vaca, siempre se encuentran en buen estado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	52	91%
NO	5	9%
TOTAL	57	100%

Fuente: encuesta aplicada al Ganadero

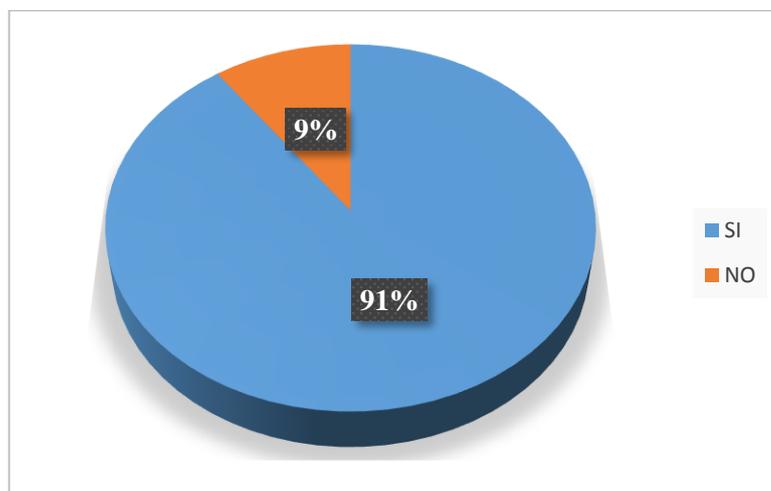


Figura 31: Gráfico circular que representa a ¿Los equipos que utiliza para recibir la leche de la vaca, siempre se encuentran en buen estado?

En la Tabla 33 y Figura 31 denominadas: ¿Los equipos que utiliza para recibir la leche de la vaca, siempre se encuentran en buen estado?, se observa que el 91% tienen los equipos en buen estado para ordeñar a al ganado vacuno productor de leche. Un 9% no lo tiene.

Tabla 34

¿Al momento de ordeñar a la vaca tiene el equipo en el lugar indicado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	49	85%
NO	8	15%
TOTAL	57	100%

Fuente: encuesta aplicada al Ganadero

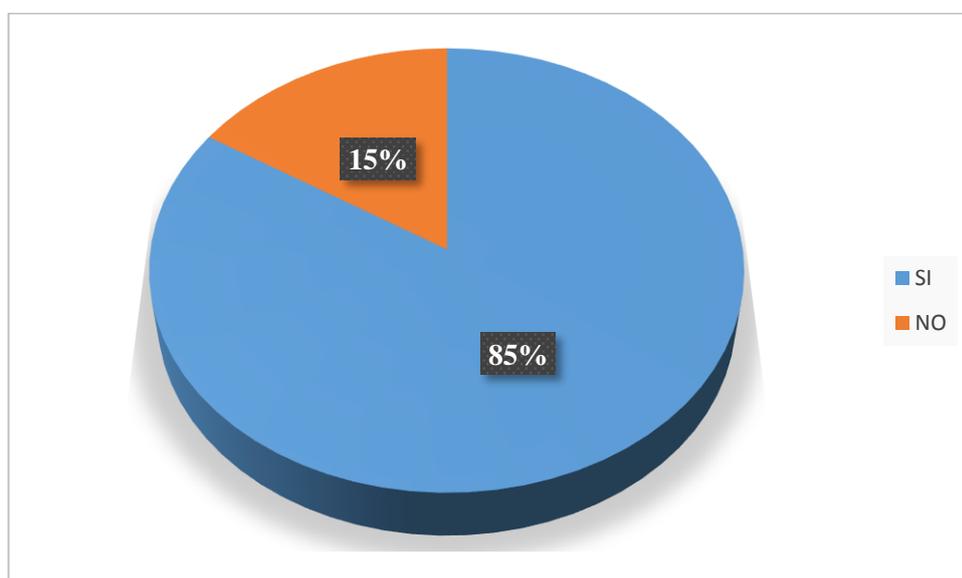


Figura 32: Gráfico circular que representa a ¿Al momento de ordeñar a la vaca tiene el equipo en el lugar indicado?

En la Tabla 34 y Figura 32 denominadas: ¿Al momento de ordeñar la vaca tiene el equipo en el lugar indicado?, se observa que el 85% tienen los equipos en su lugar para ordeñar a la vaca. Un 15% no lo tienen.

Tabla 35

¿El lugar donde vive y ordeña al mamífero siempre está limpio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	54	94%
NO	3	6%
TOTAL	57	100%

Fuente: encuesta aplicada al Ganadero

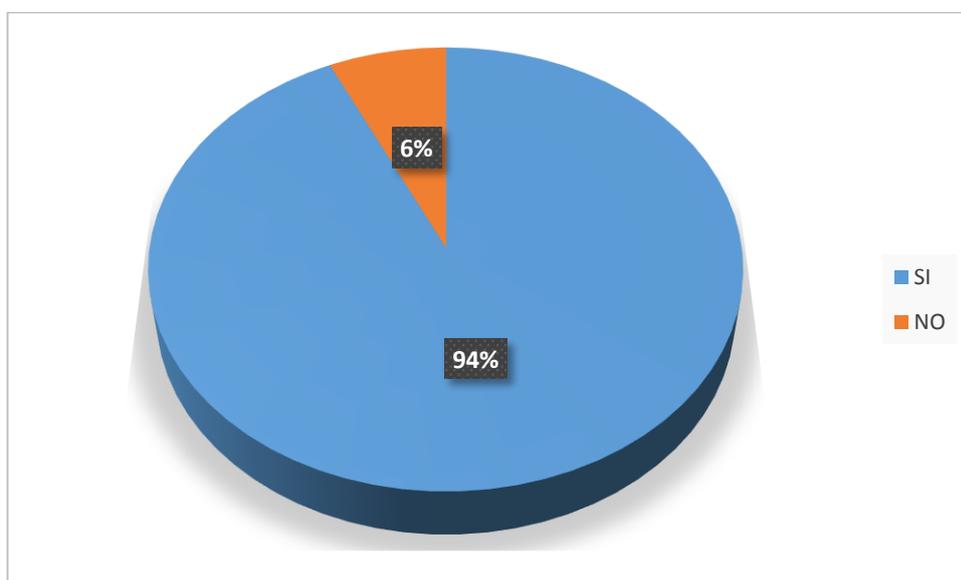


Figura 33: Gráfico circular que representa a ¿El lugar donde vive y ordeña al mamífero siempre está limpio?

En la Tabla 35 y Figura 33 denominadas: ¿El lugar donde vive y ordeña al mamífero siempre está limpio? Se observa que el 94% respondieron que los lugares de ordeñamiento siempre están limpios. Un 6% dijo que no

Tabla 36

¿El personal cuenta con guías y está comprometido a tener todo lo necesario para ordeñar y entregar el producto?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	46	80%
NO	11	20%
TOTAL	57	100%

Fuente: encuesta aplicada al Ganadero

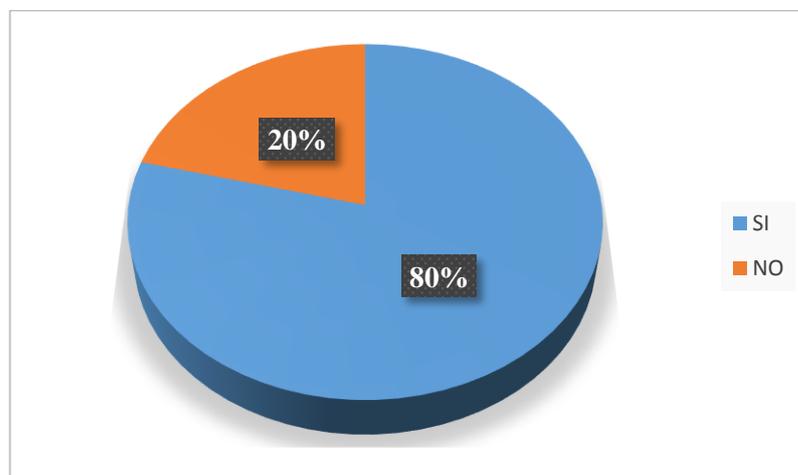


Figura 34: Gráfico circular que representa a ¿El personal cuenta con guías y está comprometido a tener todo lo necesario para ordeñar y entregar el producto?

En la Tabla 36 y Figura 34 denominadas: ¿El personal cuenta con guías y está comprometido a tener todo lo necesario para ordeñar y entregar el producto?, se observa que el 80% respondieron que sí cuentan con guías para ordeñar y entregar el producto. Un 20% dijeron que no

Tabla 37

¿Considera que usted y sus colaboradores son perseverantes en hacer mejor las cosas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	55	96%
NO	2	4%
TOTAL	57	100%

Fuente: encuesta aplicada a los Ganaderos

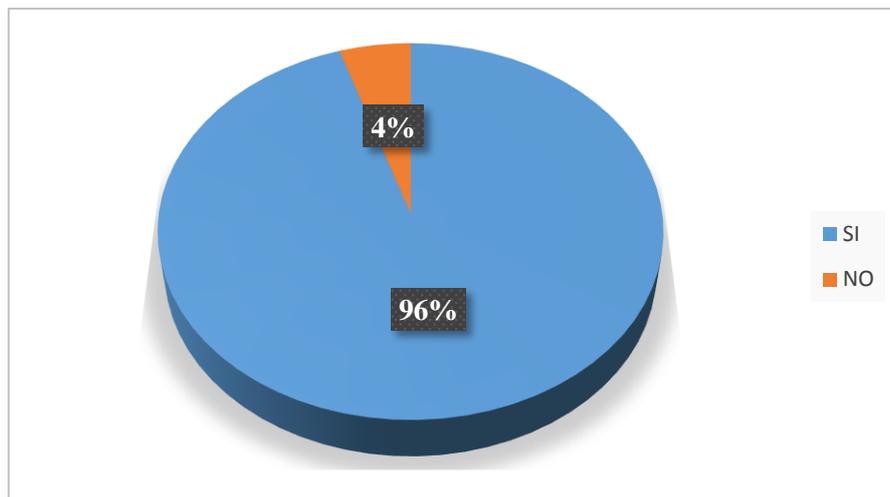


Figura 35: Gráfico circular que representa a ¿Considera que usted y sus colaboradores son perseverantes en hacer mejor las cosas?

En la Tabla 37 y Figura 35 denominadas: ¿Considera que usted y sus colaboradores son perseverantes en hacer mejor las cosas?, se observa que el 96% de los ganaderos son perseverantes en hacer mejor las cosas. Un 4% dijeron que no.

V. ANALISIS DE RESULTADOS

5.2. Análisis de Resultados

Variable: Gestión de calidad.

Primer objetivo específico: Determinar los elementos de la gestión de calidad que aplican en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.

En la Tabla 3 denominada: ¿Cómo trabajador considera que sus compañeros tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades? Se observa que el 64% de los encuestados si tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades. Lascano (2019) en su investigación señala que la variedad de políticas de comercialización de los productos lácteos, se debe gracias al liderazgo de las personas de la organización. Por otra parte Monroy (2019) preciso que liderar es tener la fuerza y predisposición de poder hacer las cosas, los trabajadores de la productora de lácteos la mayoría muestra poder liderar las actividades que realizan.

En la Tabla 4 denominada: “¿Considera usted que desarrolla mejor sus actividades trabajando en equipo con sus compañeros?” se observa que el 82% de los trabajadores si desarrollan sus actividades trabajando en grupo. Lascano (2019) en su investigación de las MYPE de lácteos, señala que la variedad de políticas de comercialización de los productos lácteos, es por la adecuada planificación y la capacidad de atender la demanda de queso. De otra parte García (2014) las empresas se organizan y ordenan sus actividades, para el mejor desarrollo de los procesos productivos, logrando la mayor cantidad de oferta.

En la Tabla 5 denominada: “¿Cree usted, que el dueño sabe escuchar a sus clientes e identifica su necesidad?” se observa que el 91% de los trabajadores dicen que los gerentes si escuchan a los clientes. Así Guido (2016) en su investigación, señala que el despliegue comercial de lácteos es por la vocación de saber escuchar al cliente. De otra parte Monroy (2019) quien se refiere a las acciones de apoyo y operación, sistema que ayuda al orden de los sistemas productivos, de comercialización y distribución.

En la Tabla 6 denominada: ¿Cómo trabajador cree que el que lo evalúen, le ayuda a que identifiquen en que fortalecerle?, se observa que el 91% de los trabajadores si cree que la evaluación ayuda a identificar en que les fortalece. Cercano con Hualpa (2016) en su investigación señala que la producción de queso Paria, por una mala instalación de la infraestructura y diseño inadecuado de la producción es regular. De otra parte De otra parte Monroy (2019) quien se refirió a la evaluación y desempeño, de los trabajadores en las diferentes organizaciones, el monitoreo y seguimiento de cómo hacer las cosas, ayuda a que los resultados minimicen las fallas, errores en los procesos y desempeños administrativos y de comercialización.

En la Tabla 7 denominada: ¿Cómo trabajador cree que el trabajo en equipo conduce a la empresa a mejorar continuamente?, se observa que el 82% si consideran que el trabajo en equipo mejora la organización. Luna (2016) señala en su investigación señala que la articulación entre las áreas, (la materia prima, pasteurización, distribución proceso, almacenamiento y distribución) es la muestra de trabajo en equipo. De otra parte Monroy (2019) quien precisó que la mejora continua que se constituye como un elemento organizador cuya principal característica es la

flexibilidad, en todo tipo de procesos, cambios y en especial en el fortalecimiento de capacidades de los trabajadores.

Segundo objetivo específico: Identificar los beneficios de la gestión de calidad que obtienen en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.

En la Tabla 8 denominada: ¿Considera que la calidad y el bajo precio del queso, protege la imagen de la productora?, se observa que el 73% de los trabajadores dicen que la calidad y el precio si conservan la imagen. Así Moreno (2018) señalo que las empresas queseras de Cajamarca tienen importante negociación en los mercados de las regiones conservando su imagen y obteniendo alta utilidad. De otra parte Romero (2019) quien ha señalado que las organizaciones con el desarrollo óptimo de sus procesos y buena calidad de producto garantiza la imagen.

En la Tabla 9 denominada: ¿Usted conoce integralmente el procedimiento de hacer queso?, se observa que el 82% de los trabajadores manifestaron que si conocen el proceso del queso. Sánchez (2014) señalo en su investigación que la implementación de sistemas y técnicas en la industrialización y comercialización de artículos lácteos viabilizan los procesos, tiempos, espacios en el mejor aprovechamiento de la materia de origen animal proveniente del ganado vacuno. De otra parte Luna (2016) quien dijo que las empresas no deben descuidar el fortalecimiento de los diferentes sistemas, uno de ellos el de transformación de las materias primas protegiendo la calidad y el precio.

En la Tabla 10 denominada: ¿Considera que los manuales de los controles del proceso, le permite ser eficiente?, se observa que el 82% de los trabajadores dicen que los manuales si les ayuda a ser mejor y eficientes. De las investigaciones Sánchez

(2014) señalo que la implementación de manuales y formularios sobre sistemas y técnicas en la industrialización y comercialización de artículos lácteos ayudan a mantener activo el saber de los procesos, tiempos, espacios en el mejor aprovechamiento de la materia de origen animal proveniente del ganado vacuno. De otra parte Romero (2019) quien expreso que incrementar o mantener la eficiencia de los que integran las organizaciones, ello requiere otorgar un producto de calidad y con precio bajo.

En la Tabla 11 denominada: ¿Considera que han logrado llenar la expectativa del cliente, y mantenerlo satisfecho?, se observa que el 91% de los trabajadores dicen si tener satisfecho al consumidor de productos lácteos de leche de vaca. Señala Luna (2016) en su investigación que las productoras de lácteos con leche de vaca, su método de transformación en alta temperatura y exigentes controles logran un producto homogenizado y de muy buena calidad. De otra parte Romero (2019) quien expreso que incrementar o mantener la eficiencia de los que integran las organizaciones, ello logra conseguir con disciplina, otorgar un producto de calidad y precio bajo, al alcance de los consumidores.

En la Tabla 12 denominada: ¿El gerente de la empresa se preocupa por motivarles cuando las ventas incrementan?, se observa que el 64% de los trabajadores manifiestan que el gerente si se preocupa por motivarlos ante un incremento en las ventas. Moreno (2018) señala en su investigación las MYPEs dedicadas a la producción de queso, desde el precio del acopio del queso, manejan márgenes de utilidad muy significativos, de S/. 3.60 por kilo. De otra parte Romero (2019) manifestó sobre la importancia que tiene, motivar al personal que se encuentra en el

área de la comercialización y concretización de las ventas, recordó que las empresas crecen si las ventas aumentan.

En la Tabla 13 denominada: ¿Siempre está dispuesto a aprender de los demás?, se observa que el 91% de los trabajadores manifiestan estar siempre dispuestos a aprender de los demás. Señala Guido (2016) en su investigación que del análisis interregional de derivados de lácteos, como señal de competitividad es la aptitud y la vocación para el desarrollo y crecimiento de la mercadotecnia de derivados lácteos. De otra parte Romero (2019) preciso que el Know-How, es la técnica que muchas organizaciones poner en práctica para realizar el intercambio del conocimiento, estando en un permanente aprendizaje de los demás, de sus conocimientos, experiencias y creaciones.

Variable: Logística de distribución.

Tercer objetivo específico: Determinar los modelos de distribución física que aplican las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.

En la Tabla 14 denominada: ¿La empresa de lácteos que lidera realiza comercialización hacia el extranjero?, se observa que el 67% respondieron que la empresa de lácteos no comercializa al extranjero. Sánchez (2014) señala en su investigación de industrialización y comercialización de lácteos, en el mercado se identificó desequilibrio y desabastecimiento, que no permite garantizar la oferta frente a la demanda. De otra parte Alcivar y Sánchez (2016) quienes señalaron que la distribución física internacional, es el desarrollo de la logística en términos de una mayor complejidad, correspondiendo el rol gerencial a la máxima autoridad de la organización, garantizando las condiciones óptimas de la llegada del producto.

En la Tabla 15 denominada: ¿La actividad de la distribución que desarrolla su empresa, tiene relación directa con el consumidor final?, se observa que el 67% dice que la distribución del queso si tiene relación directa con el consumidor. Beltrán, Ramos y Alvarado (2016) señalaron en su investigación que la mayor cuota de mercado de productos lácteos se encuentra en el mercado central de los gobiernos locales; siendo este sistema de distribución el de mayor presencia. De otra parte Alcivar y Sánchez (2016) dieron a conocer sobre la distribución física, aquella que es una actividad directa entre el productor y el consumidor final, generalmente se da en la localidad, requiere sólo del almacén principal, la distancias son cortas, y por lo general el cliente llega al establecimiento.

En la Tabla 16 denominada: ¿La empresa de lácteos que dirige, tiene además de su almacén principal, sub almacenes?, se observa que el 67% manifiesta que la empresa si tiene sub almacenes. Beltrán, Ramos y Alvarado (2016) señalaron en su investigación que la mayor cuota de mercado de productos lácteos se encuentra en el mercado central de los gobiernos locales; siendo este sistema de distribución el de mayor presencia. De otra parte Alcivar y Sánchez (2016) señalaron que la distribución física escalonada obedece a la presencia de varios almacenes, acorde a la necesidad de la comercialización que tenga la organización dentro y fuera de la zona.

En la Tabla 17 denominada: ¿La empresa de lácteos donde trabaja, comercializa algún producto al extranjero?, se observa que el 64% dicen que no comercializan productos al extranjero. Sánchez (2014) señala en su investigación de industrialización y comercialización de lácteos, que es necesario lograr mano de obra, para generar mayor producción y abastecimiento de los productos lácteos Por otra parte Alcivar y Sánchez (2016) dieron a conocer sobre la primera modalidad de

distribución física la Internacional, aquella cuyo desarrollo es muy complejo, los responsables del cumplimiento de los estándares son los colaboradores que intervienen en el proceso de transformación, embalaje y transporte.

En la Tabla 18 denominada: ¿La logística y distribución de la empresa donde trabaja, se da del fabricante al consumidor final?, se observa que el 73% de los trabajadores dicen que la logística de distribución es del fabricante al consumidor. Beltrán, Ramos y Alvarado (2016) en su investigación señalaron que la mayor cuota de mercado de productos lácteos se encuentra en el mercado central de los gobiernos locales; siendo este sistema de distribución el de mayor presencia. De otra parte Alcivar y Sánchez (2016) expresaron que la modalidad de distribución del productor al consumidor, no exige otros almacenes, o mayor logística, incluso frente a un ligero crecimiento del mercado objetivo, ubicados estratégicamente.

En la Tabla 19 denominada: ¿La empresa donde trabaja cuenta con sub almacenes, para estar más cerca del consumidor final?, se observa que el 82% de los trabajadores manifestaron que si tienen sub almacenes para estar muy cerca consumidor. Beltrán, Ramos y Alvarado (2016) señalaron en su investigación que la mayor cuota de mercado de productos lácteos se encuentra en el mercado central de los gobiernos locales; siendo este sistema de distribución el de mayor presencia. De otra parte Alcivar y Sánchez (2016) mencionan la distribución física escalonada, aquella que requiere de la presencia de sub almacenes, siendo la distribución física escalonada del productor que requiere de sub locales, en el caso de la presente investigación esta modalidad es aproximadamente en un 80% de la producción, que se destina las regiones de Piura, Lambayeque, La Libertad y Lima.

En la Tabla 20 denominada: ¿Conoce usted, si a la empresa que abastece de leche fresca, produce quesos para exportar?, se observa que el 60% sí conocen que producen para exportar. Lascano (2019) en su investigación señalo que las opciones de realizar operaciones comerciales a nivel de exportación exigiendo la capacidad de producción. De otra parte Alcivar y Sánchez (2016) expresaron que la distribución física internacional, su complejidad nace desde los cuidados que se deben aportar al ganado vacuno para obtener la mejor calidad de leche y el mejor producto lácteo, entregarlo a su destino y obtener un precio justo y equitativo.

En la Tabla 21 denominada: ¿Conoce usted si los productores de queso, lo producen y entregan al consumidor final?, se observa que el 70% sí conocen que la entrega de la producción es al consumidor final. Moreno (2018) en su investigación señala la manera de realizar operaciones de venta y el nivel de distribución al consumidor final es bajo el alcance al mercado local. De otra parte Alcivar y Sánchez (2016) señalaron en su investigación que la distribución directa corresponde a la ejecución de la entrega del producto al consumidor. Para este caso la entrega es directa del proveedor al productor, en el sitio mediante la modalidad de acopio de la leche de vaca.

En la Tabla 22 denominada: ¿Conoce usted si las productoras de lácteos, cuentan con otros almacenes para distribuir su producto?, se observa que, el 68% si conoce que las productoras de queso de leche de vaca sí conocen que cuentan con otros almacenes. Moreno (2018) en su investigación señala la manera de realizar operaciones de venta y el nivel de distribución al consumidor el mayor volumen se da a través de otros mercados como Lima. De otra parte Alcivar y Sánchez (2016)

señalaron en su investigación que la distribución escalonada responde a la distribución de productos en diferentes almacenes y cerca de mercados objetivos.

Cuarto objetivo específico: Identificar la técnica cinco “S” en la logística de distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020

En la Tabla 23 denominada: ¿En su condición de gerente tiene establecido como política identificar lo que realmente sirve a la organización?, se observa que el 100% si identifican lo que realmente es útil. Murrieta (2016) señala en su investigación sobre propuesta de mejora en el despacho, que con la implementación de las 5S se podrá dejar de prescindir de equipos, y materiales no necesarios en todas las áreas. De otra parte Cueva (2017) quien habla de la técnica japonesa, como una herramienta fundamental para la reducción de costos, mantenimiento y accidentes, resalta la capacidad de las personas para identificar lo que realmente es necesario para la organización y desarrollar el trabajo, se refiere al Seiri-Organización, es el elemento que se encarga de la organización identificando con precisión lo que realmente es útil para el trabajo rutinario.

En la Tabla 24 denominada: ¿En su condición de gerente ha dispuesto de organizadores que faciliten la visualización de las cosas?, se observa que el 67% si cuentan con organizadores para la ubicación de las cosas. Aguilar (2017) señala en su investigación, que la clasificación de los recursos, le permitió obtener mejores resultados, en lo relacionado a la organización y orden en el conjunto de enseres, instrumentos para las operaciones y cada uno de los elementos que participa en la producción. Por otra parte Cueva (2017) quien se refiere al segundo elemento de las 5S llamado Seiton-Orden, permite identificar que las cosas estén donde deben estar, y

sean de fácil acceso para el trabajo, visualizando las cosas en el preciso momento que se requieren, y en especial los colaboradores se familiarizan con las ubicaciones de las herramientas, y todo aquello que de utilidad para dinamizar las acciones que se desarrollan.

En la Tabla 25 denominada: ¿La limpieza forma parte de una cultura en su organización?, se observa que el 100% manifestaron que la limpieza si forma parte de una cultura organizacional. Aguilar (2017) señala en su investigación, que la limpieza produjo un efecto positivo en las secciones, lo cual permitió obtener mejores resultados, en la organización y orden en el conjunto de enseres, instrumentos para las operaciones y cada uno de los elementos que participa en la producción. De otro lado Cueva (2017) menciona el tercer elemento de las 5S llamado Seiso-Limpieza, considera que la limpieza es el patrón que incide en la preservación de las cosas, y que estén siempre listas para ser utilizadas, para Cueva la limpieza es una cultura propia del trabajo, contribuye en la disminución de pérdida de tiempo y de accidentes y facilita la identificación de errores.

En la Tabla 26 denominada: ¿La organización considera invertir para fortalecer las capacidades, que ayude a sus trabajadores a ser mejor?, se observa que el 67% dicen que la organización si fortalecer sus capacidades. Rojas y Mallqui (2017) en su investigación señalaron que Laive S.A, tiene como política la inversión para pasar los equipos de un estado regular o bueno a otro superior que de sostenibilidad a la producción, por otra parte mejora la distribución de la planta para disminuir costos y mejorar precio final. Por otro lado Cueva (2017) puntualizó el cuarto elemento denominado Seiketsu-Control Visual, el cual ayuda a distinguir lo bueno de lo malo, frente a situaciones difíciles, de algo normal o anormal, las

organizaciones se orientan a tener de una u otra manera estandarizadas mediante guías o patrones que ayuden a conservar lo logrado en los tres primeros elementos, capacitar y educar a los trabajadores sobre lo logrado y conservarlo.

En la Tabla 27 denominada: ¿Su organización cuenta con políticas que hagan respetar los estándares de los procesos?, se observa que el 100% si tienen políticas para respetar los estándares de los procesos. Aguilar (2017) señala en su investigación, que la empresa ha conseguido cambios serios por parte del personal entre uno de ellos la disciplina, que ha permitido mejores resultados, en la organización. De otro lado Cueva (2017) habló del quinto elemento denominado: Shitsuke –Disciplina y Hábito, es aquel que orienta a los integrantes de la organización, a ser perseverantes en la labor que tiene cada uno asignada de manera ordenada y hacer de ella un hábito de por vida, formándose la cultura del autocontrol, que ayuda respetar los estándares para un trabajo impecable, aprender y saber respetar las normas institucionales y mejorar el respeto de su propio ser y de los demás.

En la Tabla 28 denominada: ¿Cómo trabajador siempre está dispuesto a identificar lo que es útil en su trabajo?, se observa que el 91% si tienen disposición de identificar lo que es útil en la organización. Murrieta (2016) señala en su investigación sobre propuesta de mejora en el despacho, que con la implementación de las 5S se podrá dejar de prescindir de equipos, y materiales no necesarios en todas las áreas, con la ayuda de los trabajadores. Cueva (2017) quien habla de la técnica japonesa, como una herramienta fundamental para la reducción de costos, mantenimiento y accidentes, resalta la capacidad de las personas para identificar lo que realmente es necesario para la organización y desarrollar el trabajo, se refiere al Seiri-Organización, es el elemento

que se encarga de la organización identificando con precisión lo que realmente es útil para el trabajo rutinario.

En la Tabla 29 denominada: ¿Considera que se encuentra familiarizado con los equipos que emplea para su trabajo?, se observa que el 91% ha expresado estar familiarizado con los equipos. Aguilar (2017) señala en su investigación, que la participación de los recursos humanos, hizo posible obtener mejores resultados, en lo relacionado a la organización y orden en el conjunto de enseres, instrumentos para las operaciones y cada uno de los elementos que participa en la producción. Por otra parte Cueva (2017) quien se refiere al segundo elemento de las 5S llamado Seiton-Orden, permite identificar que las cosas estén donde deben estar, y sean de fácil acceso para el trabajo, visualizando las cosas en el preciso momento que se requieren, y en especial los colaboradores se familiarizan con las ubicaciones de las herramientas, y todo aquello que de utilidad para dinamizar las acciones que se desarrollan.

En la Tabla 30 denominada: ¿Considera que la limpieza en su trabajo, ayuda a disminuir los accidentes?, se observa que el 73% dijeron que la disminución de accidentes es gracias a la limpieza. Aguilar (2017) en su investigación dice, que la limpieza produjo efectos positivos, permitió menos accidentes y obtener mejores resultados, en la organización y orden en el conjunto de enseres, instrumentos para las operaciones y cada uno de los elementos que participa en la producción. De otro lado Cueva (2017) menciona el tercer elemento de las 5S llamado Seiso-Limpieza, considera que la limpieza es el patrón que incide en la preservación de las cosas, y que estén siempre listas para ser utilizadas, para Cueva la limpieza es una cultura propia del trabajo, contribuye en la disminución de pérdida de tiempo y de accidentes y facilita la identificación de errores.

En la Tabla 31 denominada: ¿En su organización le otorgan guías o manuales que le ayuden a ser mejor su trabajo?, se observa que un 73% dijeron que sí les otorgan manuales para mejorar su trabajo. Rojas y Mallqui (2017) en su investigación señalaron que la organización tiene como política invertir en guías y manuales que ayudan a los trabajadores a conocer mejor el proceso productivo y dar sostenibilidad a la producción. Por otro lado Cueva (2017) puntualizó el cuarto elemento denominado Seiketsu-Control Visual, el cual ayuda a distinguir lo bueno de lo malo, frente a situaciones difíciles, de algo normal o anormal, las organizaciones se orientan a tener de una u otra manera estandarizadas mediante guías o patrones que ayuden a conservar lo logrado en los tres primeros elementos, capacitar y educar a los trabajadores sobre lo logrado y conservarlo.

En la Tabla 32 denominada: ¿Alguna vez ha dejado de considerar los estándares del desarrollo de un proceso?, se observa que el 100%, la totalidad de trabajadores respetan los estándares del proceso productivo de queso de leche de vaca. Aguilar (2017) señala en su investigación, que la empresa ha diseñado y puesto en práctica como política organizacional el cumplimiento de estándares para el proceso de lácteos. De otro lado Cueva (2017) habló del quinto elemento denominado: Shitsuke-Disciplina y Hábito, es aquel que orienta a los integrantes de la organización, a ser perseverantes en la labor que tiene cada uno asignada de manera ordenada y hacer de ella un hábito de por vida, formándose la cultura del autocontrol, que ayuda respetar los estándares para un trabajo impecable, aprender y saber respetar las normas institucionales y mejorar el respeto de su propio ser y de los demás.

En la Tabla 33 denominada: ¿Los equipos que utiliza para recibir la leche de la vaca, siempre se encuentran en buen estado?, se observa que el 91% tienen los

equipos en buen estado para ordeñar a al ganado vacuno productor de leche. Sánchez (2014) señaló en su investigación que es relevante el aspecto técnico para producir productos lácteos, con los equipos, maquinarias y herramientas relevantes y la mano de obra especializada y suficiente. Cueva (2017) quien habla de la técnica japonesa, como una herramienta fundamental para la reducción de costos, mantenimiento y accidentes, resalta la capacidad de las personas para identificar lo que realmente es necesario para la organización y desarrollar el trabajo, se refiere al Seiri-Organización, es el elemento que se encarga de la organización identificando con precisión lo que realmente es útil para el trabajo rutinario.

En la Tabla 34 denominada: ¿Al momento de ordeñar la vaca tiene el equipo en el lugar indicado?, se observa que el 85% tienen los equipos en su lugar para ordeñar a la vaca. Aguilar (2017) señaló en su investigación que, luego de la aplicación de la técnica 5S, se obtuvo, respuesta positiva en lo que al orden de los enseres, herramientas, teniendo identificación clara de cada uno de ellos. Por otra parte Cueva (2017) quien se refiere al segundo elemento de las 5S llamado Seiton-Orden, permite identificar que las cosas estén donde deben estar, y sean de fácil acceso para el trabajo, visualizando las cosas en el preciso momento que se requieren, y en especial los colaboradores se familiarizan con las ubicaciones de las herramientas, y todo aquello que de utilidad para dinamizar las acciones que se desarrollan.

En la Tabla 35 denominada: ¿El lugar donde vive y ordeña al mamífero siempre está limpio? Se observa que el 94% respondieron que los lugares de ordeñamiento siempre están limpios. Aguilar (2017) en su investigación señala que, la organización ha tenido cambios muy significativos en lo que a limpieza en todas las áreas y del personal se refiere. De otro lado Cueva (2017) menciona el tercer elemento

de las 5S llamado Seiso-Limpieza, considera que la limpieza es el patrón que incide en la preservación de las cosas, y que estén siempre listas para ser utilizadas, para que la limpieza es una cultura propia del trabajo, contribuye en la disminución de pérdida de tiempo y de accidentes y facilita la identificación de errores.

En la Tabla 36 denominada: ¿El personal cuenta con guías y está comprometido a tener todo lo necesario para ordeñar y entregar el producto?, se observa que el 80% respondieron que sí cuentan con guías para ordeñar y entregar el producto. Aguilar (2017) en su investigación señala que, la organización ha tenido cambios muy significativos en lo que a limpieza en todas las áreas y del personal se refiere. Por otro lado Cueva (2017) puntualizó el cuarto elemento denominado Seiketsu-Control Visual, el cual ayuda a distinguir lo bueno de lo malo, frente a situaciones difíciles, de algo normal o anormal, las organizaciones se orientan a tener de una u otra manera estandarizadas mediante guías o patrones que ayuden a conservar lo logrado en los tres primeros elementos, capacitar y educar a los trabajadores sobre lo logrado y conservarlo.

En la Tabla 37 denominada: ¿Considera que usted y sus colaboradores son perseverantes en hacer mejor las cosas?, se observa que el 96% si son perseverantes en hacer mejor las cosas. Aguilar (2017) en su investigación señaló que, “Se logró clasificar los diversos recursos en Balarezo Automotriz E.I.R.L, evidenciándose una mejora en cuanto a la situación inicial, lo cual ha permitido que exista un mejor desempeño en las áreas administrativas y de almacén”. (p.92). De otro lado Cueva (2017) habló del quinto elemento denominado: Shitsuke-Disciplina y Hábito, es aquel que orienta a los integrantes de la organización, a ser perseverantes en la labor que tiene cada uno asignada de manera ordenada y hacer de ella un hábito de por vida,

formándose la cultura del autocontrol, que ayuda respetar los estándares para un trabajo impecable, aprender y saber respetar las normas institucionales y mejorar el respeto de su propio ser y de los demás.

VI- CONCLUSIONES

Los elementos de la gestión de calidad están determinados por el **Apoyo y operación**, las MYPE desarrollan técnicas con las que identifican las necesidades de sus clientes y, la **evaluación** les permite fortalecer sus capacidades y habilidades. Desarrollan actividades de **planificación**, maximizan los recursos, con trabajo en equipo, promueven la **mejora continua** de los productos y la tecnología. Tienen su propio **liderazgo** en la ejecución de sus actividades.

Respecto a los beneficios de la gestión de calidad que logran las MYPE son la **Satisfacción** para ello realizan actividades con las cuales cubren las expectativas de sus clientes; **el Know-how**: siempre muestran clara disposición de aprender de los demás y de otras experiencias, tienen un **sistema** industrial con procesos sencillos de aprendizaje; **la eficiencia** tiene como base sus habilidades, manuales y, guías que les permite realizar su trabajo bien; preservan y cuidan la **imagen** ante su mercado local y regional, donde tienen mayor presencia.

Los modelos de distribución física de la logística de distribución que utilizan las MYPE, se identificaron: el **modelo Escalonado**, que les permite estar cerca de los consumidores con la ubicación de sub almacenes en otros mercados; el **modelo Directo** es la atención directa del productor al consumidor, se centra en el mercado local y, el **modelo internacional** se produce poco, trasladan el producto a las localidades de Piura, Chiclayo y Lima, desde donde realizan las operaciones para la exportación.

Con respecto a la técnica japonesa 5 "S", se identificó que las MYPE productoras de quesos utilizan: **La Disciplina (Shitsuke)**, son perseverantes en hacer mejor las cosas, basados en los hábitos, y la voluntad de hacer las cosas bien. **Limpieza (Seiso)** forma parte de su cultura empresarial, les ayuda a disminuir los accidentes, todos están comprometidos a mantener limpio su espacio y las herramientas que utilizan. **Clasificar (Seiri)** es una política seria que les permite identificar lo que realmente sirve, permanentemente usan equipos en buen estado, lo que mejora los servicios y disminuyen los costos. **Organizar (Seiton)** cuentan con organizadores, con los que se familiarizan las personas y les permite mantener los instrumentos, herramientas y equipos en el lugar indicado y de fácil acceso. **Limpieza estandarizada (Seiketsu)** por lo general se ven identificados y comprometidos en el fortalecimiento de capacidades, elaboración de guías y manuales, evitan compra de insumos que no se utilizan en un período determinado.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

Ascona Y, J. A. (2017). Estudio de la comercialización.

Ballou. (2004). Logística administración de la Cadena de Suministros. Quinta edición. Editora: PEARSON EDUCACIÍN, México.

Chase, R., & Jacobs, R. (2014). Administración de operaciones, Producción y cadenas de suministros. México; McGraw-hill.

Hé Hernández, R., & Mendoza , C. T. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. Editor: Best Seller.

Hualpa. (2016). Producción de queso tipo Paria en la cooperativa agroindustrial Santa Rosa Ltda. Santa Rosa, Melgar – 2016 Juliaca –Perú (Título) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Obtenido de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/827/T036_4374970_3_FCA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Linares, J. (2013). Investigación de mercados. Técnicas y procedimientos de información para el marketing competitivo. Tercera edición. Editorial San Marcos E.I.R.L. Lima – Perú.

Palacios V, V. C. (2014). Estudio de articulación productiva de los ganaderos organizados de Huancabamba a un mercado seguro: Gloria. Consorcio de

organizaciones privadas de promoción al desarrollo de la pequeña y micro empresa-COPEME.

Ramos , B. M. (2018).) Nuevo Manual Teórico Práctico de las MYPEs, “Micro, Pequeña y Mediana Empresa” Edición actualizada del 2018.

Solis, G. M. (2018). Servicio al cliente en las Ferreterías del Municipio de Salcajá, Departamento de Quetzal Tanango. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Zavala, A. (2007). Proyecto de investigación científica. Primera Edición. Editorial San Marcos E.I.R.L.

WEB BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar. (2017). Aplicación de la técnica de las 5 “S” en Balarezo Automotriz E.I.R.L. (Título) Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1200/ADM-AGU-SAN-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Agurto C, J. F. (2018). Propuesta de implementación de un sistema logístico para el control de las materias primas y productos hidrobiológicos de la empresa ILLARI S.A.C. Talara; 2017, tesis presentada a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2528/CONTROL_INFORMACION_AGURTO_CARRILLO_JUAN_FRANCISCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Alcívar, & Sánchez. (2016). Análisis de la distribución física internacional y su incidencia para el comercio exterior del Ecuador periodo 2010-2014. Caso: Logística de la modalidad transportación terrestre. (Título) Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10533>*
- Álvarez, J., & Cedeño, P. (2010). Proyecto de factibilidad para la creación de la empresa de lácteos Madre Selva en el Cantón Pastaza. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo-Riobamba - Ecuador. Del ganado vacuno en el distrito de Canchaque- provincia de Huancabamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/969/1/85T00174.pdf>*

Ampuero, V. N., & De la Cruz, P. D. (2017). “La relación de la gestión administrativa con la satisfacción de los trabajadores de la pastoral social de dignidad humana del Arzobispado de Huancayo-2016”, tesis presentada en la Facultad de Ciencias de la Administración. Obtenido de Universidad Nacional del Centro del Perú:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1280/TESIS%20FINAL%20PASSDIH%2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Asmat, & Pérez. (2015). Rediseño de Procesos de Recepción, Almacenamiento, Pickng y Despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos de la empresa distribuidora de la empresa Distribuidora Hermer en el Perú. (Título) Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Obtenido de
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/1452/perez_tjp.pdf?jsessionid=B193CF40F823D9C2B1DC555BB8D7820F?sequence=1

Balcázar T, R. M. (2019). Características de la gestión de calidad y atención al cliente, en CETPRO “La Católica” en el distrito de Sullana, año 2019, tesis presentada a la Escuela Profesional de Administración. Obtenido de De la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Béltran, Ramos, & Alvarado. (2016). Plan de Comercialización de Productos Lácteos Procesados, como apoyo a familias del área rural de Suchitoto. Caso ilustrativo. (Título) Universidad de el Salvador. Obtenido de
<https://www.google.com/search?q=Beltr%C3%A1n%2C+Ramos+%26+Alva>

rado+(2016)+Plan+de+Comercializaci%C3%B3n+de+Productos+L%C3%
ALcteos+Procesados%2C+como+apoyo+a+familias+del+%C3%ALrea+ru
ra

Belzusarri, Cachay, León, & Yesang. (2018). *Las cinco fuerzas de Porter*. Obtenido de <file:///D:/Downloads/Dialnet-ElEscenarioDeCompetenciaDeLaIndustriaGastronomicaD-4195320.pdf>

Boiser, S. (2005). *Hay espacio para el desarrollo local en la globalización*. [Acceso, 2016 oct. 13]. Obtenido de <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/1/22211/G2282eBoisier.pdf>

Cueva S, C. E. (2017). *Aplicación de la técnica de las 5 “S” en Balarezo automotriz E.I.R.L. Tesis presentada en la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura*.

De la Sota. (2016). *Relación de los parámetros Físicos-Químicos e Higiénicos de leche fresca con el rendimiento de Productos Lácteos en la Provincia de Concepción y Jauja, Junín*. (Título) Universidad Nacional Agraria de La Molina. Lima – Perú. Obtenido de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2664/Q04-S68-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

El Peruano. (2017). *Decreto Supremo N° 007-2017-MINAGRI, aprueba el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Leche y Productos Lácteos*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo->

que aprueba el reglamento de la leche y prod decreto supremo n-007-2017-minagri-1538908-1/

Fiestas, Furlong, Lachira, & Mendoza. (2018). Diseño de distribución de planta y sistema productivo de yogurt a base de leche de cabra. (Título) Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3834/PYT_Informe_Final_Proyecto_YOGURT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, G. (2014). Elementos del Sistema de gestión de calidad en una biblioteca universitaria- Coordinador de bibliotecas Universidad de Málaga. Obtenido de <https://www.uma.es/publicadores/biblioteca/wwwuma/GarciaRecheElementosCalidad.pdf>

Garrido, N. (2014). Elaboración de queso fresco tipo mezcla (leche de cabra y leche de vaca) y determinación de sus características físico-químicas y sensoriales. Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/897/ZOO-GAR-NAV-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonza, & Garcia. (2016). Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015. (Título) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1031/CONTR>

OL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_DEL_AREA_DE_ALMACEN_GONZA_GARCIA_ELISA.pdf?sequenc

*González , M. (2014). Aseguramiento de la Calidad e inocuidad de productos lácteos. Centro Nacional de Ciencia y Tecnología de Alimentos (CITA).
Obtenido de
http://proleche.com/recursos/documentos/congreso2014/Asegurando_la_calidad_y_la_inocuidad_de_los_productos_lacTecnologíateos._Lic*

*Gonzales, J. (02 de septiembre de 2019). Produce: Más de 3,500 mypes de Piura se han inscrito en registro nacional. Andina. Obtenido de
<https://andina.pe/agencia/noticia-produce-mas-3500-mypes-piura-se-han-inscrito-registro-nacional-315010.aspx>*

*Guido. (2016). Análisis de la comercialización intrarregional centroamericana de derivados lácteos nicaragüenses, 2003 – 2014. (Maestría) Universidad Nacional Agraria de Managua. Obtenido de
<http://repositorio.una.edu.ni/3379/>*

Hérrnandez, R., & Mendoza , C. T. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. Editor: Best Seller.

*Hualpa. (2016). Producción de queso tipo Paria en la cooperativa agroindustrial Santa Rosa Ltda. Santa Rosa, Melgar – 2016 Juliaca –Perú (Título)
Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Obtenido de*

http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/827/T036_43749703_FCA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

INEI. (2018). Perú: Indicadores de empleo e ingreso por departamento 2007-2017.

INEI. (2019). Boletín estadístico de indicadores económicos, y sociales, mes de diciembre del 2019, Año 9, edición N° 12.

INEI. (2019). Informe técnico de producción nacional a noviembre 2018. Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Infolactea. (20 de Junio de 2018). MINAGRI-capacita a queseros de Piura para mejorar su producción. Obtenido de <http://infolactea.com/peru/minagri-capacita-a-queseros-de-piura-para-mejorar-su-produccion/>

Lascano. (2019). Alternativas de Comercialización de queso amasado de la empresa de lácteos “Jhonny”, cantón Huaca provincia del Carchi, a mercados internacionales (título) Universidad de Tulcán-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec:8080/bitstream/123456789/711/1/435%20Alternativas%20de%20comercializaci%C3%B3n%20de%20queso%20amasado%20de%20la%20empresa%20>

Luna. (2016). Sistema de gestión de calidad de los productos lácteos. (Título) Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/5899/1/Luis%20Enrique%20Luna%20Arreaga.pdf>

Martin, J. (15 de Mayo de 2017). Estudia tu entorno con un PESTEL-Análisis.

Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/estudia-tu-entorno-con-un-pest-el>

Monroy, T. (2019). Los cinco elementos importantes de un sistema de gestión de calidad. Obtenido de

https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad

More. (2018). Propuesta de implementación de un sistema logístico para el control de materias primas y productos hidrobiológicos de la empresa Illari S.A.C. -.

Moreno. (2018). Sistemas de comercialización de queso fresco pasteurizado de queserías rurales del Distrito de Bambamarca, Provincia de Hualgayoc – Región Cajamarca. (Título) Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Obtenido de

http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/11403/LCMA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Murrieta. (2016). Aplicación de las 5S como propuesta de mejora en el despacho de un almacén de productos cosméticos. (Título) Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Lima – Perú. Obtenido de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5563/Murrieta_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Páez. (2018). Diseño de un modelo de aprovisionamiento para una compañía manufacturera líder del sector de alimentos lácteos. (Título) Universidad de

Sergio Arboleda – Bogotá Colombia. Obtenido de

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1131/Dise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20de%20aprovisionamiento%20para%20una%20compa%C3%B1%C3%ADa%20manufacturera>

Quezada M, S. M. (2018). Mejora del almacenamiento mediante la implementación de la metodología de las 5 “S” en la Empresa CBC Peruana SAC. Sullana-2018. Tesis presentada en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27267/Quezada_MSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramirez, G. (2014). Servicio al cliente. Obtenido de

http://www.prensalibre.com/economía/Servicio_al_cliente-atención-negocios-empresas-Semanario_Efectivo_0_1246675446.html

Rojas, & Mallqui. (2017). Valorización de Laive S.A. (Magister) Universidad del Pacífico- Lima Perú. Obtenido de

<http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1899?show=full>

Romero, H. K. (2019). Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa, Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela.

Rosales. (2015). Plan de marketing para el posicionamiento de negociaciones

romero S.R.L en la ciudad de Piura. Piura – Perú. (Título) Universidad Nacional de Piura. Obtenido de

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/354/ADM-VAR-MAC-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez. (2014). Estudio de factibilidad para la instalación de una empresa de industrialización y comercialización de lácteos en el Valle de San Lorenzo – Tambogrande. (Título) Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/490/ECO-SAN-MAR-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sanchez. (2017). Gestión de almacén y distribución física en el área de logística y producción de la Empresa Gloria S.A. En Huachipa – Lima 2017. (Título) Universidad Cesar Vallejo –Lima – Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21657/Sanchez_SFH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Talara. (2017). (Título) Universidad Católica los ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2528/CONTROL_INFORMACION_AGURTO_CARRILLO_JUAN_FRANCISCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilela, C. (10 de Junio de 2019). Piura entre las regiones con más Mypes lideradas por mujeres. El Tiempo. Obtenido de <https://eltiempo.pe/piura-entre-las-regiones-con-mas-mypes-lideradas-por-mujeres/>

Vinza , A., & Vire, A. (2011). Estudio de factibilidad para el diseño de una planta procesadora de lácteos en la ciudad de Chambo, Provincia de Chimbotazo. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo-Riobamba - Ecuador.

ANEXOS



ANEXO 1: Cuestionario Matriz de Indicador Pregunta

Cuestionario

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características las MYPE productoras de queso de leche de vaca en Sapalache, con respecto a la gestión de calidad y la logística y distribución, por ello acudo a usted en su condición de trabajador, con el fin de que responda con seriedad y responsabilidad a una preguntas sencillas marcando con una (X) en la respuesta que Ud considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Cuestionario de la Variable Gestión de Calidad. (Fuente: trabajadores)

1.- Como trabajador, ¿considera que sus compañeros tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.- ¿Considera usted que desarrolla mejor sus actividades trabajando en equipo con sus compañeros?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.- ¿Cree usted, que el dueño sabe escuchar a sus clientes e identifica su necesidad?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.- Como trabajador, ¿cree que el que lo evalúen, le ayuda a que identifiquen en que fortalecerle?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.- Como trabajador, ¿cree que el trabajo en equipo conduce a la empresa a mejorar continuamente?

SI	NO

6.- ¿Considera que la calidad y el bajo precio del queso, protege la imagen de la productora?

SI	NO

7.- ¿Usted conoce integralmente el procedimiento de hacer queso?

SI	NO

8.- ¿Considera que los manuales de los controles del proceso, le permite ser eficiente?

SI	NO

9.- ¿Considera que han logrado llenar la expectativa del cliente, y mantenerlo satisfecho?

SI	NO

10.- ¿El gerente de la empresa se preocupa por motivarles cuando las ventas incrementan?

SI	NO

11.- ¿Siempre está dispuesto a aprender de los demás?

SI	NO



Cuestionario

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características las MYPE productoras de queso de leche de vaca en Sapalache, con respecto a la gestión de calidad y la logística y distribución, por ello acudo a usted en su condición de trabajador, con el fin de que responda con seriedad y responsabilidad a una preguntas sencillas marcando con una (X) en la respuesta que Ud considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Cuestionario de la Variable Logística y Distribución:

Fuente: Gerente

1.- ¿La empresa de lácteos que lidera realiza comercialización hacia el extranjero?

SI	NO

2.- ¿La actividad de la distribución que desarrolla su empresa, tiene relación directa con el consumidor final?

SI	NO

3.- ¿La empresa de lácteos que dirige, tiene además de su almacén principal, sub almacenes?

SI	NO

4.- ¿En su condición de gerente tiene establecido como política identificar lo que realmente sirve a la organización?

SI	NO

5.- ¿En su condición de gerente ha dispuesto de organizadores que faciliten la visualización de las cosas?

SI	NO

6.- ¿La limpieza forma parte de una cultura en su organización?

SI	NO

7.- ¿La organización considera invertir para fortalecer las capacidades, que ayude a sus 7.-
trabajadores a ser mejor?

SI	NO

8.- ¿Su organización cuenta con políticas que hagan respetar los estándares de los procesos?

SI	NO



Cuestionario

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características las MYPE productoras de queso de leche de vaca en Sapalache, con respecto a la gestión de calidad y la logística y distribución, por ello acudo a usted en su condición de trabajador, con el fin de que responda con seriedad y responsabilidad a una preguntas sencillas marcando con una (X) en la respuesta que Ud considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Fuente: Trabajadores

1.- ¿La empresa de lácteos donde trabaja, comercializa algún producto al extranjero?

SI	NO

2.- ¿La logística y distribución de la empresa donde trabaja, se da del fabricante al consumidor final?

SI	NO

3.- ¿La empresa donde trabaja cuenta con sub almacenes, para estar más cerca del consumidor final?

SI	NO

4.- ¿Cómo trabajador siempre está dispuesto a identificar lo que es útil en su trabajo?

SI	NO

5.- ¿Considera que se encuentra familiarizado con los equipos que emplea para su trabajo?

SI	NO

6.- ¿Considera que la limpieza en su trabajo, ayuda a disminuir los accidentes?

SI	NO

7.- ¿En su organización le otorgan guías o manuales que le ayuden a ser mejor su trabajo?

SI	NO

8.- ¿Alguna vez ha dejado de considerar los estándares del desarrollo de un proceso?

SI	NO



Cuestionario

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características las MYPE productoras de queso de leche de vaca en Sapalache, con respecto a la gestión de calidad y la logística y distribución, por ello acudo a usted en su condición de trabajador, con el fin de que responda con seriedad y responsabilidad a una preguntas sencillas marcando con una (X) en la respuesta que Ud considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Fuente: Ganaderos.

1.- ¿Conoce usted, si a la empresa que abastece de lecha fresca, produce quesos para exportar?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.- ¿Conoce usted si los productores de queso, lo producen y entregan al consumidor final?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.- ¿Conoce usted si las productoras de lácteos, cuentan con otros almacenes para distribuir su producto?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.- ¿Los equipos que utiliza para recibir la leche de la vaca, siempre se encuentran en buen estado?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.- ¿Al momento de ordeñar a la vaca tiene los equipos en el lugar indicado?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.- ¿El lugar donde vive y ordeña al mamífero siempre está limpio?

SI	NO

7.- ¿El personal cuenta con guías y está comprometido a tener todo lo necesario para ordeñar y entregar el producto?

SI	NO

8.- ¿Considera que usted y sus colaboradores son perseverantes en hacer mejor las cosas?

SI	NO

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Enunciado	Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología
General	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y logística de distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020?	Determinar las características de la gestión de calidad y logística de distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020	Según Galán (2009):“Se formulan hipótesis en las investigaciones que buscan probar el impacto que tienen algunas variables entre sí, o el efecto de un rasgo o variable en relación con otro, fundamentalmente son estudios que muestran la relación causa efecto. En la descriptiva no se aplica	TIPO DE INVESTIGACIÓN
		Cuantitativa		
		NIVEL DE INVESTIGACIÓN		
		Descriptiva		
		DISEÑO		
No experimental; de corte transversal				
POBLACIÓN: muestra				
Tres MYPE				
11 - trabajadores, 3 gerentes y				
89 - Ganaderos				
TÉCNICA: Encuesta				
INSTRUMENTO:				
Cuestionario				
Específicos		a) Determinar los elementos de la gestión de calidad que aplican en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.		
		b) Identificar los beneficios de la gestión de calidad que obtienen en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.		
		c) Determinar los modelos de distribución física que aplican las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.		
		d) Identificar la técnica cinco “S” en la logística de distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020		

ANEXO 3: MATRIZ INDICADOR - PREGUNTA

Variable	Dimensiones	Indicador	Items- Pregunta	Escala	Fuente
Gestión de calidad	Elementos	Liderazgo	¿Cómo trabajador considera que sus compañeros tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades?	Nominal	Trabajador
		Planificación	¿Considera usted que desarrolla mejor sus actividades trabajando en equipo con sus compañeros?	Nominal	Trabajador
		Apoyo y operación	¿Cree usted, que el dueño sabe escuchar a sus clientes e identifica su necesidad?	Nominal	Trabajador
		Evaluación	¿Cómo trabajador cree que el que lo evalúen, le ayuda a que identifiquen en que fortalecerle?	Nominal	Trabajador
		Mejora continua	¿Cómo trabajador cree que el trabajo en equipo conduce a la empresa a mejorar continuamente?	Nominal	Trabajador
	Beneficios	Imagen	¿Considera que la calidad y el bajo precio del queso, protege la imagen de la productora?	Nominal	Trabajador
		Sistema	¿Usted conoce integralmente el procedimiento de hacer queso?	Nominal	Trabajador
		Eficiente	¿Considera que los manuales de los controles del proceso, le permite ser eficiente?	Nominal	Trabajador
		Satisfacción	¿Considera que han logrado llenar la expectativa del cliente, y mantenerlo satisfecho?	Nominal	Trabajador
		Motivar	¿El gerente de la empresa se preocupa por motivarles cuando las ventas incrementan?	Nominal	Trabajador
		Know-how	¿Siempre está dispuesto a aprender de los demás?	Nominal	Trabajador

Elaboración: propia

MATRIZ INDICADOR - PREGUNTA

Variable	Dimensiones	Indicador	Items - Preguntas	Escala	Fuente
Logística de distribución	Modelos	Internacional	¿La empresa de lácteos que lidera realiza comercialización hacia el extranjero?	Nominal	Gerente
		Directa	¿La actividad de la distribución que desarrolla su empresa, tiene relación directa con el consumidor final?	Nominal	Gerente
		Escalonada	¿La empresa de lácteos que dirige, tiene además de su almacén principal, sub almacenes?	Nominal	Gerente
	Técnica de 5 S	Clasificar	¿En su condición de gerente tiene establecido como política identificar lo que realmente sirve a la organización?	Nominal	Gerente
		Ordenar	¿En su condición de gerente ha dispuesto de organizadores que faciliten la visualización de las cosas?	Nominal	Gerente
		Limpieza	¿La limpieza forma parte de una cultura en su organización?	Nominal	Gerente
		Limpieza estandarizada	¿La organización considera invertir para fortalecer las capacidades, que ayude a sus trabajadores a ser mejor?	Nominal	Gerente
		Disciplina	¿Su organización cuenta con políticas que hagan respetar los estándares de los procesos?	Nominal	Gerente

Elaboración: propia

Variable	Dimensiones	Indicador	Items - Preguntas	Escala	Fuente
Logística de distribución	Modelos	Internacional	¿La empresa de lácteos donde trabaja, comercializa algún producto al extranjero?	Nominal	Trabajador
		Directa	¿La logística y distribución de la empresa donde trabaja, se da del fabricante al consumidor final?	Nominal	Trabajador
		Escalonada	¿La empresa donde trabaja cuenta con sub almacenes, para estar más cerca del consumidor final?	Nominal	Trabajador
	Técnica de 5 S	Clasificar	¿Cómo trabajador siempre está dispuesto a identificar lo que es útil en su trabajo?	Nominal	Trabajador
		Ordenar	¿Considera que se encuentra familiarizado con los equipos que emplea para su trabajo?	Nominal	Trabajador
		Limpieza	¿Considera que la limpieza en su trabajo, ayuda a disminuir los accidentes?	Nominal	Trabajador
		Limpieza estandarizada	¿En su organización le otorgan guías o manuales que le ayuden a ser mejor su trabajo?	Nominal	Trabajador
		Disciplina	¿Alguna vez ha dejado de considerar los estándares del desarrollo de un proceso?	Nominal	Trabajador

Elaboración: propia

MATRIZ INDICADOR - PREGUNTA

Variable	Dimensiones	Indicador	Items - Preguntas	Escala	Fuente
Logística de distribución	Modelos	Internacional	¿Conoce usted, si a la empresa que abastece de lecha fresca, produce quesos para exportar?	Nominal	Ganadero
		Directa	¿Conoce usted si los productores de queso, lo producen y entregan al consumidor final?	Nominal	Ganadero
		Escalonada	¿Conoce usted si las productoras de lácteos, cuentan con otros almacenes para distribuir su producto?	Nominal	Ganadero
	Técnica de 5 S	Clasificar	¿Los equipos que utiliza para recibir la leche de la vaca, siempre se encuentran en buen estado?	Nominal	Ganadero
		Ordenar	¿Al momento de ordeñar a la vaca tiene los equipos en el lugar indicado?	Nominal	Ganadero
		Limpieza	¿El lugar donde vive y ordeña al mamífero siempre está limpio?	Nominal	Ganadero
		Limpieza estandarizada	¿El personal cuenta con guías y está comprometido a tener todo lo necesario para ordeñar y entregar el producto?	Nominal	Ganadero
		Disciplina	¿Considera que usted y sus colaboradores son perseverantes en hacer mejor las cosas?	Nominal	Ganadero

Elaboración: propia

ANEXO 4: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Yo, Hector Orlando Arico Clavijo, identificado
con DNI N° 02786302 con CLAD N° 06246 Por medio de la presente
hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de
recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. Br., PEÑA MEDINA
FRANCISCA MARIELA para efectos de su aplicación a los sujetos de la población
(muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: Gestión de
calidad y Logística de distribución en las MYPE rubro productos Lácteos de
Sapalache-Huancabamba, año 2020 que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en
cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de
optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

Piura, 2020


H. Arico Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Yo, *Victor Helio Patino Ninto*, identificado con DNI N° *02860873*, con CLAD N° *02348* Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. Br., **PEÑA MEDINA FRANCISCA MARIELA** para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: Gestión de calidad y Logística de distribución en las MYPE rubro productos Lácteos de Sapaiche–Huancabamba, año 2020 que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

Piura, 2020


CLAD
Ing. VICTOR HELIO PATINO NINTE
RUC: CLAD-02348



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Yo, Saraía Arismendez Artemiza, identificado con DNI N° 02698937, con CLAD N° 03141. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. Br., **PEÑA MEDINA FRANCISCA MARIELA** para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: Gestión de calidad y Logística de distribución en las MYPE rubro productos Lácteos de Sapalache–Huancabamba, año 2020 que se encuentra realizando.

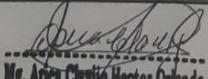
Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

Piura, 2020


Mg. Lic. Adm. Artemiza García Arismendez
CLAD. 03141

ANEXO 5: HOJA DE VALIDACIÓN POR EXPERTO DE JUICIO

VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
Nombre del experto:		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable: Gestión de calidad									
OE-1	a) Determinar los elementos de la gestión de calidad que aplican en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.	✓			✓		✓		
1	¿Cómo trabajador considera que sus compañeros tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades?	✓			✓		✓		SI () NO (x)
2	¿Considera usted que desarrolla mejor sus actividades trabajando en equipo con sus compañeros?	✓			✓		✓		SI () NO (x)
3	¿Cree usted, que el dueño sabe escuchar a sus clientes e identifica su necesidad?	✓			✓		✓		SI () NO (x)
4	¿Cómo trabajador cree que el que lo evalúan, le ayuda a que identifiquen en que fortalecerle?	✓			✓		✓		SI () NO (x)
5	¿Cómo trabajador cree que el trabajo en equipo conduce a la empresa a mejorar continuamente?	✓			✓		✓		SI () NO (x)
OE-2	b) Identificar los beneficios de la gestión de calidad que obtienen en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.								
6	¿Considera que la calidad y el bajo precio del queso, protege la imagen de la productora?	✓			✓		✓		SI () NO (x)
7	¿Usted conoce integralmente el procedimiento de hacer queso?	✓			✓		✓		SI () NO (x)
8	¿Considera que los manuales de los controles del proceso, le permite ser eficiente?	✓			✓		✓		SI () NO (x)
9	¿Considera que han logrado llenar la expectativa del cliente, y mantenerlo satisfecho?	✓			✓		✓		SI () NO (x)
10	¿El gerente de la empresa se preocupa por motivarles cuando las ventas incrementan?	✓			✓		✓		SI () NO (x)
11	¿Siempre está dispuesto a aprender de los demás?	✓			✓		✓		SI () NO (x)
Variable: logística de distribución									

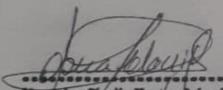


Mg. Alicia Chiriffo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

OE-3	c) Determinar los modelos de distribución física que aplican las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.							
Preguntas para los gerentes.								
12	¿La empresa de lácteos que lidera realiza comercialización hacia el extranjero?	✓		✓	✓			SI () NO (x)
13	¿La actividad de la distribución que desarrolla su empresa, tiene relación directa con el consumidor final?	✓		✓	✓			SI () NO (x)
14	¿La empresa de lácteos que dirige, tiene además de su almacén principa, sub almacenes?	✓		✓	✓			SI () NO (x)
Preguntas para los trabajadores								
15	¿La empresa de lácteos donde trabaja, comercializa algún producto al extranjero?	✓		✓	✓			SI () NO (x)
16	¿La logística y distribución de la empresa donde trabaja, se da del fabricante al consumidor final?	✓		✓	✓			SI () NO (x)
17	¿La empresa donde trabaja cuenta con sub almacenes, para estar más cerca del consumidor final?	✓		✓	✓			SI () NO (x)
Preguntas para los ganaderos								
18	¿Conoce usted, si a la empresa que abastece de leche fresca, produce quesos para exportar?	✓		✓	✓			SI () NO (x)
19	¿Conoce usted si los productores de queso, lo producen y entregan al consumidor final?	✓		✓	✓			SI () NO (x)
20	¿La productora de que queso, cuentan con otros almacenes para distribuir su producto?	✓		✓	✓			SI () NO (x)
OE-4	distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020							
Preguntas para los gerentes.								
21	¿En su condición de gerente tiene establecido como política identificar lo que realmente sirve a la organización?	✓		✓	✓			SI () NO (x)
22	¿En su condición de gerente ha dispuesto de organizadores que faciliten la visualización de las cosas?	✓		✓	✓			SI () NO (x)
23	¿La limpieza forma parte de una cultura en su organización?	✓		✓	✓			SI () NO (x)
24	¿La organización considera invertir para fortalecer las capacidades, que ayude a sus trabajadores a ser mejor?	✓		✓	✓			SI () NO (x)
25	¿Su organización cuenta con políticas que hagan respetar los estándares de los procesos?	✓		✓	✓			SI () NO (x)
Preguntas para los trabajadores								
26	¿Cómo trabajador siempre esta dispuesto a identificar lo que es útil en su trabajo?	✓		✓	✓			SI () NO (x)


Mg. Arica Clavijo Heccher Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

27	¿Considera que se encuentra familiarizado con los equipos que emplea para su trabajo?	✓		r	✓	SI () NO (x)
28	¿Considera que la limpieza en su trabajo, ayuda a disminuir los accidentes?	✓		/	r	SI () NO (x)
29	¿En su organización le otorgan guías o manuales que le ayuden a ser mejor su trabajo?	✓		/	✓	SI () NO (x)
30	¿Alguna vez ha dejado de considerar los estándares del desarrollo de un proceso?	✓		/	✓	SI () NO (x)
Preguntas para los ganaderos						
31	¿Los equipos que utiliza para recibir la leche de la vaca, siempre se encuentran en buen estado?	✓		/	✓	SI () NO (x)
32	¿Al momento de ordeñar a la vaca tiene los equipo en el lugar indicado?	✓		✓	✓	SI () NO (x)
33	¿El lugar donde vive y ordeña al mamífero siempre esta limpio?	✓		✓	/	SI () NO (x)
34	¿El personal cuenta con guías y esta comprometido a tener todo lo necesario para ordeñar y entregar el producto?	✓		✓	✓	SI () NO (x)
35	¿considera que usted y sus colaboradores son perseverantes en hacer mejor las cosas?	r		/	✓	SI () NO (x)


 Mg. Anice Carpio Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
Nombre del experto:		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable: Gestión de calidad									
OE-1	a) Determinar los elementos de la gestión de calidad que aplican en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.								
1	¿Cómo trabajador considera que sus compañeros tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades?	X			X		X	SI ()	NO (X)
2	¿Considera usted que desarrolla mejor sus actividades trabajando en equipo con sus compañeros?	X			X		X	SI ()	NO (X)
3	¿Cree usted, que el dueño sabe escuchar a sus clientes e identifica su necesidad?	X			X		X	SI ()	NO (X)
4	¿Cómo trabajador cree que el que lo evalúan, le ayuda a que identifiquen en que fortalecerle?	X			X		X	SI ()	NO (X)
5	¿Cómo trabajador cree que el trabajo en equipo conduce a la empresa a mejorar continuamente?	X			X		X	SI ()	NO (X)
OE-2	b) Identificar los beneficios de la gestión de calidad que obtienen en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.								
6	¿Considera que la calidad y el bajo precio del queso, protege la imagen de la productora?	X			X		X	SI ()	NO (X)
7	¿Usted conoce integralmente el procedimiento de hacer queso?	X			X		X	SI ()	NO (X)
8	¿Considera que los manuales de los controles del proceso, le permite ser eficiente?	X			X		X	SI ()	NO (X)
9	¿Considera que han logrado llenar la expectativa del cliente, y mantenerlo satisfecho?	X			X		X	SI ()	NO (X)
10	¿El gerente de la empresa se preocupa por motivarles cuando las ventas incrementan?	X			X		X	SI ()	NO (X)
11	¿Siempre está dispuesto a aprender de los demás?	X			X		X	SI ()	NO (X)


 Mg. VICTOR HELIO PATINO NIT
 DNI: CLAD-02348

OE-4	d) Identificar la técnica cinco "S" en la logística de distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020						
Preguntas para los gerentes.							
21	¿En su condición de gerente tiene establecido como política identificar lo que realmente sirve a la organización?	X		X		X	SI () NO (X)
22	¿En su condición de gerente ha dispuesto de organizadores que faciliten la visualización de las cosas?	X		X		X	SI () NO (X)
23	¿La limpieza forma parte de una cultura en su organización?	X		X		X	SI () NO (X)
24	¿La organización considera invertir para fortalecer las capacidades, que ayude a sus trabajadores a ser mejor?	X		X		X	SI () NO (X)
25	¿Su organización cuenta con políticas que hagan respetar los estándares de los procesos?	X		X		X	SI () NO (X)
Preguntas para los trabajadores							
26	¿Cómo trabajador siempre esta dispuesto a identificar lo que es util en su trabajo?	X		X		X	SI () NO (X)
27	¿Considera que se encuentra familiarizado con los equipos que emplea para su trabajo?	X		X		X	SI () NO (X)
28	¿Considera que la limpieza en su trabajo, ayuda a disminuir los accidentes?	X		X		X	SI () NO (X)
29	¿En su organización le otorgan guias o manuales que le ayuden a ser mejor su trabajo?	X		X		X	SI () NO (X)
30	¿Alguna vez ha dejado de considerar los estándares del desarrollo de un proceso?	X		X		X	SI () NO (X)
Preguntas para los ganaderos							
31	¿Los equipos que utiliza para recibir la leche de la vaca, siempre se encuentran en buen estado?	X		X		X	SI () NO (X)
32	¿Al momento de ordeñar a la vaca tiene los equipo en el lugar indicado?	X		X		X	SI () NO (X)
33	¿ El lugar donde vive y ordeña al mamifero siempre esta limpio?	X		X		X	SI () NO (X)
34	¿El personal cuenta con guias y esta comprometido a tener todo lo necesario para ordeñar y entregar el producto?	X		X		X	SI () NO (X)
35	¿considera que usted y sus colaboradores son perseverantes en hacer mejor las cosas?	X		X		X	SI () NO (X)



 M^g. VICTOR HELIO PATINO

 RUC: CLAD 02347

Variable: logística de distribución							
OE-3	c) Determinar los modelos de distribución física que aplican las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.						
Preguntas para los gerentes.							
12	¿La empresa de lácteos que lidera realiza comercialización hacia el extranjero?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
13	¿La actividad de la distribución que desarrolla su empresa, tiene relación directa con el consumidor final?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
14	¿La empresa de lácteos que dirige, tiene además de su almacén principal, sub almacenes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
Preguntas para los trabajadores							
15	¿La empresa de lácteos donde trabaja, comercializa algún producto al extranjero?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
16	¿La logística y distribución de la empresa donde trabaja, se da del fabricante al consumidor final?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
17	¿La empresa donde trabaja cuenta con sub almacenes, para estar más cerca del consumidor final?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
Preguntas para los ganaderos							
18	¿Conoce usted, si a la empresa que abastece de leche fresca, produce quesos para exportar?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
19	¿Conoce usted si los productores de queso, lo producen y entregan al consumidor final?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
20	¿La productora de que queso, cuentan con otros almacenes para distribuir su producto?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)



Mg. VICTOR HELIO PATINO R.
RUP. CLAD 0212

VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	Nombre del experto:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Variable: Gestión de calidad								
OE-1	a) Determinar los elementos de la gestión de calidad que aplican en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.								
1	¿Cómo trabajador considera que sus compañeros tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades?	X		X		X		SI ()	NO (X)
2	¿Considera usted que desarrolla mejor sus actividades trabajando en equipo con sus compañeros?	X		X		X		SI ()	NO (X)
3	¿Cree usted, que el dueño sabe escuchar a sus clientes e identifica su necesidad?	X		X		X		SI ()	NO (X)
4	¿Cómo trabajador cree que el que lo evalúan, le ayuda a que identifiquen en que fortalecerle?	X		X		X		SI ()	NO (X)
5	¿Cómo trabajador cree que el trabajo en equipo conduce a la empresa a mejorar continuamente?	X		X		X		SI ()	NO (X)
OE-2	b) Identificar los beneficios de la gestión de calidad que obtienen en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.								
6	¿Considera que la calidad y el bajo precio del queso, protege la imagen de la productora?	X		X		X		SI ()	NO (X)
7	¿Usted conoce integralmente el procedimiento de hacer queso?	X		X		X		SI ()	NO (X)
8	¿Considera que los manuales de los controles del proceso, le permite ser eficiente?	X		X		X		SI ()	NO (X)
9	¿Considera que han logrado llenar la expectativa del cliente, y mantenerlo satisfecho?	X		X		X		SI ()	NO (X)
10	¿El gerente de la empresa se preocupa por motivarles cuando las ventas incrementan?	X		X		X		SI ()	NO (X)
11	¿Siempre está dispuesto a aprender de los demás?	X		X		X		SI ()	NO (X)
	Variable: logística de distribución								
OE-3	c) Determinar los modelos de distribución física que aplican las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.								
	Preguntas para los gerentes.								
12	¿La empresa de lácteos que lidera realiza comercialización hacia el extranjero?	X		X		X		SI ()	NO (X)
13	¿La actividad de la distribución que desarrolla su empresa, tiene relación directa con el consumidor final?	X		X		X		SI ()	NO (X)
14	¿La empresa de lácteos que dirige, tiene además de su almacén principal, sub almacenes?	X		X		X		SI ()	NO (X)
	Preguntas para los trabajadores								
15	¿La empresa de lácteos donde trabaja, comercializa algún producto al extranjero?	X		X		X		SI ()	NO (X)
16	¿La logística y distribución de la empresa donde trabaja, se da del fabricante al consumidor final?	X		X		X		SI ()	NO (X)



 U. L. E. Huancabamba (Cajal)

 C.I.A.D. 2014

17	¿La empresa donde trabaja cuenta con sub almacenes, para estar más cerca del consumidor final?	X		X	X	SI () NO (X)
Preguntas para los ganaderos						
18	¿Conoce usted, si a la empresa que abastece de leche fresca, produce quesos para exportar?	X		X	X	SI () NO (X)
19	¿Conoce usted si los productores de queso, lo producen y entregan al consumidor final?	X		X	X	SI () NO (X)
20	¿La productora de que queso, cuentan con otros almacenes para distribuir su producto?	X		X		SI () NO (X)
OE-4	distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020					
Preguntas para los gerentes.						
21	¿En su condición de gerente tiene establecido como política identificar lo que realmente sirve a la organización?	X		X	X	SI () NO (X)
22	¿En su condición de gerente ha dispuesto de organizadores que faciliten la visualización de las cosas?	X		X	X	SI () NO (X)
23	¿La limpieza forma parte de una cultura en su organización?	X		X	X	SI () NO (X)
24	¿La organización considera invertir para fortalecer las capacidades, que ayude a sus trabajadores a ser mejor?	X		X	X	SI () NO (X)
25	¿Su organización cuenta con políticas que hagan respetar los estándares de los procesos?	X		X	X	SI () NO (X)
Preguntas para los trabajadores						
26	¿Cómo trabajador siempre esta dispuesto a identificar lo que es util en su trabajo?	X		X	X	SI () NO (X)
27	¿Considera que se encuentra familiarizado con los equipos que emplea para su trabajo?	X		X	X	SI () NO (X)
28	¿Considera que la limpieza en su trabajo, ayuda a disminuir los accidentes?	X		X	X	SI () NO (X)
29	¿En su organización le otorgan guias o manuales que le ayuden a ser mejor su trabajo?	X		X	X	SI () NO (X)
30	¿Alguna vez ha dejado de considerar los estándares del desarrollo de un proceso?	X		X	X	SI () NO (X)
Preguntas para los ganaderos						
31	¿Los equipos que utiliza para recibir la leche de la vaca, siempre se encuentran en buen estado?	X		X	X	SI () NO (X)
32	¿Al momento de ordeñar a la vaca tiene los equipo en el lugar indicado?	X		X	X	SI () NO (X)
33	¿El lugar donde vive y ordeña al mamifero siempre esta limpio?	X		X	X	SI () NO (X)
34	¿El personal cuenta con guias y esta comprometido a tener todo lo necesario para ordeñar y entregar el producto?	X		X	X	SI () NO (X)
35	¿considera que usted y sus colaboradores son perseverantes en hacer mejor las cosas?	X		X	X	SI () NO (X)


 Lic. Adm. Artemiza García Arismendi
 CLAD. 03141

VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
Nombre del experto:		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable: Gestión de calidad									
OE-1	a) Determinar los elementos de la gestión de calidad que aplican en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.								
1	¿Cómo trabajador considera que sus compañeros tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades?	X		X		X		SI ()	NO (X)
2	¿Considera usted que desarrolla mejor sus actividades trabajando en equipo con sus compañeros?	X		X		X		SI ()	NO (X)
3	¿Cree usted, que el dueño sabe escuchar a sus clientes e identifica su necesidad?	X		X		X		SI ()	NO (X)
4	¿Cómo trabajador cree que el que lo evalúan, le ayuda a que identifiquen en que fortalecerle?	X		X		X		SI ()	NO (X)
5	¿Cómo trabajador cree que el trabajo en equipo conduce a la empresa a mejorar continuamente?	X		X		X		SI ()	NO (X)
OE-2	b) Identificar los beneficios de la gestión de calidad que obtienen en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.								
6	¿Considera que la calidad y el bajo precio del queso, protege la imagen de la productora?	X		X		X		SI ()	NO (X)
7	¿Usted conoce integralmente el procedimiento de hacer queso?	X		X		X		SI ()	NO (X)
8	¿Considera que los manuales de los controles del proceso, le permite ser eficiente?	X		X		X		SI ()	NO (X)
9	¿Considera que han logrado llenar la expectativa del cliente, y mantenerlo satisfecho?	X		X		X		SI ()	NO (X)
10	¿El gerente de la empresa se preocupa por motivarles cuando las ventas incrementan?	X		X		X		SI ()	NO (X)
11	¿Siempre está dispuesto a aprender de los demás?	X		X		X		SI ()	NO (X)
Variable: logística de distribución									
OE-3	c) Determinar los modelos de distribución física que aplican las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020.								
Preguntas para los gerentes.									
12	¿La empresa de lácteos que lidera realiza comercialización hacia el extranjero?	X		X		X		SI ()	NO (X)
13	¿La actividad de la distribución que desarrolla su empresa, tiene relación directa con el consumidor final?	X		X		X		SI ()	NO (X)
14	¿La empresa de lácteos que dirige, tiene además de su almacén principal, sub almacenes?	X		X		X		SI ()	NO (X)
Preguntas para los trabajadores									
15	¿La empresa de lácteos donde trabaja, comercializa algún producto al extranjero?	X		X		X		SI ()	NO (X)
16	¿La logística y distribución de la empresa donde trabaja, se da del fabricante al consumidor final?	X		X		X		SI ()	NO (X)

17	¿La empresa donde trabaja cuenta con sub almacenes, para estar más cerca del consumidor final?	X		X	X	SI () NO (X)
Preguntas para los ganaderos						
18	¿Conoce usted, si a la empresa que abastece de leche fresca, produce quesos para exportar?	X		X	X	SI () NO (X)
19	¿Conoce usted si los productores de queso, lo producen y entregan al consumidor final?	X		X	X	SI () NO (X)
20	¿La productora de que queso, cuentan con otros almacenes para distribuir su producto?	X		X		SI () NO (X)
OE-4	distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020					
Preguntas para los gerentes.						
21	¿En su condición de gerente tiene establecido como política identificar lo que realmente sirve a la organización?	X		X	X	SI () NO (X)
22	¿En su condición de gerente ha dispuesto de organizadores que faciliten la visualización de las cosas?	X		X	X	SI () NO (X)
23	¿La limpieza forma parte de una cultura en su organización?	X		X	X	SI () NO (X)
24	¿La organización considera invertir para fortalecer las capacidades, que ayude a sus trabajadores a ser mejor?	X		X	X	SI () NO (X)
25	¿Su organización cuenta con políticas que hagan respetar los estándares de los procesos?	X		X	X	SI () NO (X)
Preguntas para los trabajadores						
26	¿Cómo trabajador siempre esta dispuesto a identificar lo que es util en su trabajo?	X		X	X	SI () NO (X)
27	¿Considera que se encuentra familiarizado con los equipos que emplea para su trabajo?	X		X	X	SI () NO (X)
28	¿Considera que la limpieza en su trabajo, ayuda a disminuir los accidentes?	X		X	X	SI () NO (X)
29	¿En su organización le otorgan guias o manuales que le ayuden a ser mejor su trabajo?	X		X	X	SI () NO (X)
30	¿Alguna vez ha dejado de considerar los estándares del desarrollo de un proceso?	X		X	X	SI () NO (X)
Preguntas para los ganaderos						
31	¿Los equipos que utiliza para recibir la leche de la vaca, siempre se encuentran en buen estado?	X		X	X	SI () NO (X)
32	¿Al momento de ordeñar a la vaca tiene los equipo en el lugar indicado?	X		X	X	SI () NO (X)
33	¿El lugar donde vive y ordeña al mamifero siempre esta limpio?	X		X	X	SI () NO (X)
34	¿El personal cuenta con guias y esta comprometido a tener todo lo necesario para ordeñar y entregar el producto?	X		X	X	SI () NO (X)
35	¿considera que usted y sus colaboradores son perseverantes en hacer mejor las cosas?	X		X	X	SI () NO (X)


 Lic. Adm. Artemiza García Arismendi
 CLAD. 03141

ANEXO 6: RESUMEN DEL LIBRO DE CÓDIGO

Resumen de Libro de Código

Tabla	Variable	Dimensiones	Indicador	Items- Pregunta	Código	Frecuencia	Total frecuencia	%	Total %
3	Gestión de calidad	Elementos	Liderazgo	¿Cómo trabajador considera que sus compañeros tienen su propio liderazgo para realizar sus actividades?	SI	7	11	64	100
					NO	4		36	
4			Planificación	¿Considera usted que desarrolla mejor sus actividades trabajando en equipo con sus compañeros?	SI	9	11	82	100
					NO	2		18	
5			Apoyo y operación	¿Cree usted, que el dueño sabe escuchar a sus clientes e identifica su necesidad?	SI	10	11	91	100
					NO	1		9	
6		Evaluación	¿Cómo trabajador cree que el que lo evalúen, le ayuda a que identifiquen en que fortalecerle?	SI	10	11	91	100	
				NO	1		9		
7		Mejora continua	¿Cómo trabajador cree que el trabajo en equipo conduce a la empresa a mejorar continuamente?	SI	9	11	82	100	
				NO	2		18		
8		Beneficios	Imagen	¿Considera que la calidad y el bajo precio del queso, protege la imagen de la productora?	SI	8	11	73	100
					NO	3		27	
9			Sistema	¿Usted conoce integralmente el procedimiento de hacer queso?	SI	9	11	82	100
	NO				2	18			
10	Eficiente		¿Considera que los manuales de los controles del proceso, le permite ser eficiente?	SI	9	11	82	100	
				NO	2		18		
11	Satisfacción		¿Considera que han logrado llenar la expectativa del cliente, y mantenerlo satisfecho?	SI	10	11	91	100	
				NO	1		9		
12	Motivar		¿El gerente de la empresa se preocupa por motivarles cuando las ventas incrementan?	SI	7	11	64	100	
				NO	4		36		
13	Know-how	¿Siempre está dispuesto a aprender de los demás?	SI	10	11	91	100		
			NO	1		9			
				Encuesta a los trabajadores					

Resumen del Libro de Códigos									
Tabla	Variab le	Dimens iones	Indicador	Items - Preguntas	Código	Frecuencia	Total frecuencia	%	Total %
14	Logística de distribución	Modelos	Internacional	¿La empresa de lácteos que lidera realiza comercialización hacia el extranjero?	SI	1		33	
					NO	2	3	67	100
17				¿La empresa de lácteos donde trabaja, comercializa algún producto al extranjero?	SI	4		36	
					NO	7	11	64	100
20				¿Conoce usted, si a la empresa que abastece de lecha fresca, produce quesos para exportar?	SI	34		60	
					NO	23	57	40	100
15			Directa	¿La actividad de la distribución que desarrolla su empresa, tiene relación directa con el consumidor final?	SI	2		67	
					NO	1	3	33	100
18				¿La logística y distribución de la empresa donde trabaja, se da del fabricante al consumidor final?	SI	8		73	
					NO	3	11	27	100
21				¿Conoce usted si los productores de queso, lo producen y entregan al consumidor final?	SI	40		70	
					NO	17	57	30	100
16	Escalonada	¿La empresa de lácteos que dirige, tiene además de su almacén principal, sub almacenes?	SI	2		67			
			NO	1	3	33	100		
19		¿La empresa donde trabaja cuenta con sub almacenes, para estar más cerca del consumidor final?	SI	9		82			
			NO	2	11	18	100		
22		¿Considera usted si las productoras de lácteos, cuentan con otros almacenes para distribuir su producto?	SI	39		68			
			NO	18	57	32	100		

Resumen de Libro de Código									
23	Logística de distribución	Técnica de 5 S	Clasificar	¿En su condición de gerente tiene establecido como política identificar lo que realmente sirve a la organización?	SI	3		100	
					NO	0	3	0	100
28				¿Cómo trabajador siempre está dispuesto a identificar lo que es útil en su trabajo?	SI	10		91	
					NO	1	11	9	100
33				¿Los equipos que utiliza para recibir la leche de la vaca, siempre se encuentran en buen estado?	SI	52		91	
					NO	5	57	9	100
24			Ordenar	¿En su condición de gerente ha dispuesto de organizadores que faciliten la visualización de las cosas?	SI	2		67	
					NO	1	3	33	100
29				¿Considera que se encuentra familiarizado con los equipos que emplea para su trabajo?	SI	10		91	
					NO	1	11	9	100
34				¿Al momento de ordeñar a la vaca tiene el equipo en el lugar indicado?	SI	49		85	
					NO	8	57	15	100
25			Limpieza	¿La limpieza forma parte de una cultura en su organización?	SI	3		100	
					NO	0	3	0	100
30	¿Considera que la limpieza en su trabajo, ayuda a disminuir los accidentes?	SI		8		73			
		NO		3	11	27	100		
35	¿ El lugar donde vive y ordeña al mamífero siempre está limpio?	SI		54		94			
		NO		3	57	6	100		
26	Limpieza estandarizada	¿La organización considera invertir para fortalecer las capacidades, que ayude a sus trabajadores a ser mejor?	SI	2		67			
			NO	1	3	33	100		

31			¿En su organización le otorgan guías o manuales que le ayuden a ser mejor su trabajo?	SI	8		73	
				NO	3	11	27	100
36			¿El personal cuenta con guías y está comprometido a tener todo lo necesario para ordeñar y entregar el producto?	SI	46		80	
				NO	11	57	20	100
27		Disciplina	¿Su organización cuenta con políticas que hagan respetar los estándares de los procesos?	SI	3		100	
				NO	0	3	0	100
32			¿Alguna vez ha dejado de considerar los estándares del desarrollo de un proceso?	SI	11		100	
				NO	0	11	0	100
37			¿Considera que usted y sus colaboradores son perseverantes en hacer mejor las cosas?	SI	55		96	
				NO	2	57	4	100

ANEXO 7: CONSTANCIA DE NO ADEUDO



Agente



Banco
de la Nación

PAGO DE INSTITUCIONES

BOTICA VIRGEN DEL CARMEN (3082679)
CA JUAN LITUMA S-N

LOTE: 034 TERM: 0001 REF: 876986



AP: 164525
FECHA: 24/04/2020

RUC:
HORA: 17:16

PAGO DE FACTURAS - EN EFECTIVO

BENEFICIARIO: 18 ULADECH
COD. CLIENTE : 0811131158
VENCIMIENTO : 02/05/2020
NRO. FACTURA :

MONTO DEUDA :	675.00
INTERESES :	0.00
GASTOS :	0.00
COMISIONES :	0.00
I.T.F. :	0.00

MONTO : S/ *****675.00

5164525 24ABR2020 9333 0976 17:15:14

ANEXO 8: REGISTRO DE TURNITING

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 11-abr-2020 14:11 -05
Identificador: 1295227260
Número de palabras: 12519
Entregado: 1

INFORME FINAL Por Mariela Peña Medina

Índice de similitud	Similitud según fuente
0%	Internet Sources: 0% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: 0%

[incluir citas](#) [incluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 4%](#) modo: [ver informe en vista quickview \(vista clásica\)](#) [Change mode](#) [imprimir](#) [actualizar](#)
[descargar](#)

PEÑA MEDINA FRANCISCA MARIELA I. INTRODUCCIÓN La Presente la investigación busca identificar las características de la "Gestión de calidad y Logística de distribución" herramientas de gestión que contribuyen con las MYPES a fin de que estas puedan superar dificultades y retos en el mercado empresarial, de otra parte el gobierno local de El Carmen de la Frontera – Sapalache, ayuda a los productores de lácteos, en su organización, es relevante fortalecer a las Asociaciones que se han organizado con transferencia de conocimiento lo importante que es conocer sobre la logística de distribución. Las personas que habitan en las localidades de Sapalache y El Carmen, son conservadores, la principal actividad económica es la ganadería, vacuno, caprino la industria menor y el comercio, la agricultura ya que se comercializa en el mercado de la zona y de las localidades cercanas, siendo uno de los principales consumidores. En la actualidad las Asociaciones o productoras de Lácteos se enfrentan a nueva competencia. Frente a los mercados que se vienen aperturando esencialmente de los derivados. En la localidad de El Carmen de la Frontera - Sapalache sobresale la actividad productora de lácteos, gracias a sus tierras que producen buenos pastos, para ganado de calidad y lecheros, en la actualidad se considera que las productoras registradas en el gobierno municipal de Sapalache son tres: Los Pinos, Santa Clara y Chorro Blanco. La Gestión de calidad es la herramienta organizacional que busca satisfacer los requerimientos de la demanda. Contribuye con las organizaciones a que estas sean competitivas desde tres elementos esenciales como la calidad, el costo y el servicio al cliente, las personas que trabajan en estas organizaciones requieren de fortalecer sus capacidades de manera que se desarrollen multifuncionalmente. (Ampuero & De la Cruz, 2017) Desde la perspectiva de la Logística de distribución, las productoras de queso, y otros derivados de lácteos, busca ser más eficientes en la atención al cliente, la protección de los productos, la conservación y seguridad de los productos, los cuales se distribuyen a mercados de: Lima, Chiclayo, Piura, y toda la zona de Huancabamba y aledaños. (More, 2018) Las organizaciones formales MYPE que son causa de la presente investigación son Tres (03) el centro de acopio de leche fresca de vaca, "Los Pinos". La Procesadora de Lácteos Agroindustrial "Santa Clara E.I.R.L.", y "Asociación de Ganaderos Agroindustrial y Turísticos Chorro Blanco del distrito de Sapalache. Lo descrito ha permitido formular la pregunta: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y logística de distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020? Lo que permitió formular como objetivo general: "Determinar las características de la Gestión de Calidad y Logística de Distribución en las MYPE productos lácteos de Sapalache – Huancabamba, año 2020 Desde todo ámbito las organizaciones nuevas se ven muy pequeñas, el emprendedor viene comprando experiencia en la vida de administrar el negocio, por lo general las productoras de lácteos desarrollan su sistema interno con ciertas