



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;  
denominada:

PROPUESTA DE LA METODOLOGIA SIX SIGMA PARA MEJORAR EL  
PROCESO DE DISTRIBUCION DE PRODUCTOS EN LA EMPRESA  
COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA JIMENEZ SAC - SUCURSAL  
CHICLAYO.

**AUTORES:**

Bach. CASTILLO CALLE DONALD EDEL  
Bach. VALDIVIA SANCHEZ CARLITA LIZZETH

PIMENTEL – PERÚ

2011

## RESUMEN

En la década del ochenta Philip Crosby popularizó el concepto de Cero Defecto como orientación para el control de calidad. Este enfoque establece la meta de resultados que carezcan de errores al 100 por ciento. Crosby sostiene que si se establece un nivel “aceptable” de defectos, ello tiende a provocar que dicho nivel (o uno más alto) se conviertan en una profecía que se cumple; si los empleados saben que está “bien” trabajar dentro de un nivel determinado de errores, llegarán a considerar que ese nivel es la “norma”. Es evidente que dicha “norma” está por debajo de lo óptimo. Crosby sostiene que a las personas se le establecían estándares de desempeño mucho más holgados en sus trabajos que lo que regían sus vidas personales. Ellos esperaban hacer las cosas bien, cuando se trataba de sostener a un bebé, de pagar las facturas o de regresar temprano a la casa correcta. En cambio, en los negocios se les fijaban “niveles aceptables de calidad”, márgenes de variación y desviaciones.

La idea de un “porcentaje de error aceptable” (a veces denominado un “nivel de calidad aceptable”) es un curioso remanente de la era del “control” de calidad. En aquellos tiempos, se podían encontrar maneras de justificar estadísticamente las naturales fallas humanas, sosteniendo que nadie podía ser posiblemente perfecto. De modo que si el 100% es inalcanzable, ¿por qué no conformarse con el 99%, e incluso con el 95%?

## **ABSTRACT**

In the eighties Philip Crosby popularized the concept of zero defects as a guide for quality control. This approach establishes the goal of outcomes that are error at 100 percent. Crosby says that if you set an "acceptable" level of defects, it tends to cause this level (or a higher one) to become a self-fulfilling prophecy, if employees know they are "good" work within a level certain errors, they will consider that this level is the "norm." It is clear that this "rule" is below the optimum. Crosby argues that people will be established performance standards much more loose in their jobs that governing their personal lives. They hoped to make things right, when it came to holding a baby, paying bills or return home early correct. In contrast, business fixed them "acceptable levels of quality," ranges and deviations.

The idea of an "acceptable error rate" (sometimes called an "acceptable quality") is a curious remnant of the era of "control" of quality. In those days, they could find ways to justify statistically the natural human failings, claiming that nobody could possibly be perfect. So if 100% is unattainable, why not settle for 99% and even 95%?