

IMPLEMENTACION DEL CICLO DE DEMING PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CORPORACION VICTORIANO GARCIA COLLANTES S.A.C

Fecha de entrega: 25-abr-2025 03:22p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 285696387
Dra. Angela Mercedes Malca Ortega

Nombre del archivo: Malca_Ortega_Angela_Mercedes_Titulo_Profesional_2025.docx (94.36K)

Total de palabras: 4741

Total de caracteres: 26441



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

5
IMPLEMENTACION DEL CICLO DE DEMING PARA INCREMENTAR LA
PRODUCTIVIDAD DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
CORPORACION VICTORIANO GARCIA COLLANTES S.A.C

1
Línea de Investigación:
Desarrollo Empresarial

Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con
mención en Administración de Empresas

Autora:
Malca Ortega, Angela Mercedes

Asesor:
Pazos Almeyda, Miguel Ángel

1
Lima, Perú
2025

RESUMEN

Este trabajo de suficiencia, está basado en mi experiencia laboral de más de 7 años como Administradora en la empresa CORPORACIÓN VICTORIANO GARCIA COLLANTES SAC, ubicada en el distrito de San Martín de Porres en la ciudad de Lima, con un taller de servicios, de 400 m². El presente documento informa sobre las mejoras realizadas en CORPORACIÓN VICTORIANO GARCIA COLLANTES SAC con el objetivo de optimizar la gestión administrativa de la empresa a través de la implementación del ciclo PDCA en el área administrativa. Se ha utilizado un enfoque cualitativo descriptivo, que a través de la observación directa y recolección de información se presentó a la Gerencia General para que esta sea revisada, sustentada y aprobada. Finalmente, se describen las mejoras desde la estructura organizacional, la gestión administrativa y los métodos e incentivos establecidos para mejorar la satisfacción del cliente interno y externo.

Palabras clave: Ciclo PDCA, Eficiencia, Productividad.

1 **ABSTRACT**

This work of sufficiency is based on my work experience of more than seven years as Administrator in the company CORPORACIÓN VICTORIANO GARCIA COLLANTES SAC, located in the district of San Martín de Porres in the city of Lima, with a service workshop of 400 m2. This document reports on the improvements made in CORPORACIÓN VICTORIANO GARCIA COLLANTES SAC with the objective of optimizing the administrative management of the company through the implementation of the PDCA cycle in the administrative area. A descriptive qualitative approach has been used, which through direct observation and information gathering was presented to the General Management to be reviewed, supported and approved. Finally, improvements are described from the organizational structure, administrative management and the methods and incentives established to improve internal and external customer satisfaction.

Key words:, PDCA cycle, Efficiency, Productivity.

I. INTRODUCCIÓN

Este trabajo se refiere al proceso de ² implementación del Ciclo DEMING para incrementar la productividad del área administrativa de la empresa C.V.G.C. S.A.C con la finalidad de mejorar sus procesos, mejorar su imagen comercial y seguir posicionado dentro de la industria pesquera, todo para beneficio de nuestros clientes y externos.

Las actividades que realiza ²⁹ el área administrativa de la empresa es la generación de presupuestos, actas de conformidad, facturación, habilitación del personal a las instalaciones del cliente, también se encarga del proceso de homologación ¹⁰ para la renovación del Sistema de Gestión de Calidad.

En todo este tiempo, “he aplicado los conocimientos y experiencias previas que han servido para contribuir al orden del que tanto carecía la empresa en mención, y de esta forma a través de la implementación del ciclo Deming como base, se ha podido mejorar la toma de decisiones, consolidar el equipo de trabajo para optimizar la gestión administrativa de la empresa”.

CORPORACION VICTORIANO GARCIA COLLANTES SAC, “pertenece al sector de las Pymes que en el Perú al igual que en todo el mundo promueven el desarrollo económico, la amplitud de los mercados, permiten generar más empleo y por ende una mayor distribución de la riqueza”.

¹ Finalmente, en el caso de la “empresa” en mención, puedo afirmar que establecer funciones y procesos teniendo como principal herramienta el ciclo Deming ha permitido que la organización logre ¹ ampliar su cartera de clientes dentro del público objetivo con servicios de calidad, además de un servicio de postventa como ventaja competitiva frente a nuestros competidores.

1 I.1 Trayectoria del autor

Bachiller en Administración de Empresas por la Universidad Nacional Federico Villareal, Profesional con más de 17 años de experiencia trabajando en el área administrativa, empecé en el año 2006 en la industria Metal mecánica en la empresa ICC PERU SERVICIOS, como asistente administrativa del área de logística, encargándome de compras locales y posteriormente de compras al exterior, trabajando con proveedores de Miami, Italia, España.

Posteriormente trabajé en el área de créditos y cobranzas de la misma empresa, realizando funciones de: renovaciones de letras, protestos, cobro de facturas, revisión mensual de la cuenta corriente; ampliando mis conocimientos y permitiéndome crecer como profesional.

En el 2011 ingresé a trabajar en la empresa Corporación Victoriano García Collantes SAC, empresa dedicada al mantenimiento eléctrico en embarcaciones pesqueras, que me permitió adquirir nuevos conocimientos de la industria pesquera, afrontar nuevos retos y crecer como profesional; en el año 2018 y después de haber obtenido el grado de Bachiller, me dieron el cargo de administradora, el cual desempeño hasta la actualidad.

Experiencia Laboral

Asistente Administrativo en **Corporación Victoriano Garcia Collantes SAC**

Tiempo de trabajo: 08/2011 –

12/2015

Funciones:

- Emitir y entregar las boletas de pago a los trabajadores.
- Renovar mensualmente el SCTR salud y pensiones.
- Mantener Stock de Almacén

- Elaborar guías de remisión, facturas de los servicios ejecutados.
- Ordenar los comprobantes de pago. (Facturas, boletas) para ser entregados al contador de manera mensual.
- Registrar la asistencia personal.
- Hacer el seguimiento de los presupuestos aprobados en la base de datos del Excel.
- Entregar y/o controlar viáticos y liquidación.
- Mantener actualizado la base de datos, proveedores, pagos de servicios.
- Evaluar a los proveedores y contratistas.
- Sacar las estadísticas de los registros de evaluación de satisfacción de los clientes
- Mantener control de documentación, servicios (juntar presupuestos, hoja de entrada, acta de conformidad, orden de compra, factura, trazabilidad del servicio).
- Coordinar pago a proveedores.
- Realizar informe de materiales utilizados por presupuesto.

Asistente RRHH. en **Yarnold Consultores Legales S. Civil RLTD**

Tiempo de trabajo: 01/2017 – 11/2017

- Selección y reclutamiento del personal
- Elaboración y renovación de contrato de trabajo
- Evaluación de desempeño del personal
- Control de asistencia del personal
- Determinar el importe de comisiones del personal
- Elaboración de la planilla y pago del personal
- Entrega de boleta de pagos al personal

Administradora en **Corporación Victoriano Garcia Collantes SAC**

Tiempo de trabajo: 08/2011 – 12/2015

Funciones:

- Realizar las contrataciones del personal técnico calificado según lo requiera la empresa.
- Mantener el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa funcionando y actualizado.
- Renovación de la constancia de homologación

- Realizar el reporte de Sostenibilidad Anual
- Renovación del SCTR – Seguro Vida Ley
- Recepcionar los requerimientos del servicio de los clientes y confeccionar los presupuestos.
- Evaluar a los proveedores.
- Coordinar con el jefe de Operaciones para el cumplimiento del programa de capacitación y el de inspecciones.
- Realizar el pago de los salarios al personal.
- Evaluar a los proveedores.
- Realizar los informes de cierre de control ingresos y egresos de cada servicio realizado.

4

1.2 Descripción de la Empresa

Datos generales:

- “RAZON SOCIAL”: Corporación Victoriano García Collantes S.A.C.
- RUC: 20547996241
- DIRECCIÓN FISCAL: Avenida Miguel Grau 737 – San Martín de Porres.
- RUBRO: Mantenimiento Eléctrico en embarcaciones Pesqueras

Corporación Victoriano Garcia Collantes SAC, es una empresa familiar de capital peruano, inscrita como una Sociedad Anónima Cerrada, debidamente registrada en la - SUNARP, con el Número de Partida N° : 12473226 y representado por su Gerente General el Señor Victoriano Beltrán Garcia Collantes, Socio Fundador, y por el Sub Gerente el Ingeniero Miguel Ángel García del Águila; Inscrita en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria con el Numero de RUC 20547996241.

La Empresa **CORPORACIÓN VICTORIANO GARCÍA COLLANTES**

SAC, cuenta con más de 40 años de experiencia en mantenimiento y optimización de Instalaciones Eléctricas Industriales y Navales; fundada por el Señor Victoriano García Collantes, quien, en base a su experiencia, formó a sus hijos, con la consigna de preservar el negocio familiar.

La compañía viene siendo Gerenciada por el Ingeniero Miguel Ángel García del Águila, hijo del fundador y quien tiene gran amor y cariño por el negocio y por la industria pesquera; y quien ha logrado ¹¹ que la “empresa” se posicione en el mercado, por la excelente calidad del servicio que brinda y esto debido a que cuenta con profesionales de muy amplia experiencia, que a su vez enseñan y forman a los practicantes a su cargo, con la finalidad de formarlos bajo los estándares que la empresa requiere.

La empresa se encuentra Homologada por SGS DEL PERU SAC, desde el año 2018, quien certifica que ha llevado a cabo el proceso para brindar Servicios electromecánicos en embarcaciones pesqueras, de alta calidad.

También la empresa estuvo presente en la reconocida Feria de Shanghai 2013, Invitados por su proveedor HAIXING MARITIME ELECTRIC GROUP, de los que son distribuidores exclusivos en Perú, y quienes le ofrecen artículos navales homologados y con los que tiene lazos comerciales desde hace más de 4 años.

Actualmente la Empresa tiene planes de abrir sucursales en las ciudades de Chimbote y Arequipa (Matarani), para lograr un mejor dominio tanto al norte como al Sur de Nuestro País

Durante los 40 años se ha dedicado al ¹ cumplimiento, garantía y calidad; los mismos que han sido plasmadas en cada uno de los servicios brindados; lo cual ha permitido ser reconocidos dentro del sector pesquero, actualmente el uso de herramientas de gestión ha permitido que la empresa pueda ofrecer servicios de calidad que son valorados por nuestros clientes.

Actualmente tiene como clientes a las principales pesqueras del País, tales como “Tecnológica de Alimentos S.A.” (TASA), “Pesquera Diamante S.A” y “Corporación Pesquera Inca S.A” (COPEINCA).

1.2.1 Los productos y servicios

- “Construcción de Redes Eléctricas de Media y Baja Tensión”.
- “Construcción de Tablero de Fuerza, Carga y Distribución”.
- ⁹ “Construcción de tableros con programación PLC”.
- “Desarrollo de Proyectos Eléctricos”.
- “Rebobinado de Generadores de todas las potencias Ac y DC”.
- “Automatización en Electricidad Industrial”.
- “Rebobinado de Motores Eléctricos Monofásicos y Trifásicos en todas sus potencias AC y DC”.
- “Mantenimiento de Máquinas y Motores Eléctricos”.
- “Construcción de Cargadores Estáticos de Baterías”.
- “Construcción de Elevadores de Voltaje”.
- “Construcción de Reguladores de Voltaje de todas las potencias”.
- “Reparación de Arrancadores Eléctricos”.

1.2.2 La misión

“Somos una empresa de servicios Dedicada a la Electricidad Industrial Naval, que busca atender las necesidades de conservación Eléctrica y brindarle, además toda una gama de opciones para optimizar la productividad de su organización incluyendo Generación y Distribución eléctrica.”

1.2.3 La visión

"Posicionarnos Como la primera empresa en brindar soluciones integrales Navales, caracterizarnos por innovación calidad y eficiencia de nuestros servicios y por el cumplimiento de las Normas de calidad y seguridad”.

1.2.4 Las características

- “Cumplimiento, Garantía, Calidad, Confianza, Atención rápida, Limpieza”.

1.3 Organigrama de la Empresa

1.4 Áreas y funciones desempeñadas

El profesional, “se puede desenvolver en las distintas áreas de una organización, en ese sentido CORPORACION VICTORIANO GARCIA COLLANTES SAC, me ha permitido intervenir y aportar en las 3 áreas que tiene”, ¹adquiriendo experiencia en:

1.4.1 La administración

- Reclutamiento y selección de personal
- Seleccionar y evaluar proveedores
- Emisión de comprobantes de pago (Guías y Facturas)
- “Coordinar con los clientes internos y externos”
- “Recepcionar los requerimientos”
- Renovación de la constancia de Homologación
- Realizar Actas de Conformidad
- Renovar Pólizas y seguros
- Gestionar los pagos mensuales

1.4.2 Logística

- Importación de productos navales de china
- Coordinación con proveedores importación
- Coordinación y seguimiento con agente de aduanas
- Pago de tributos de Importación
- Traducción de facturas
- Salida de la mercadería de almacén aduanero.

1.4.3 ³¹ *Supervisión de Seguridad y Salud en el trabajo*

- “Velar por el cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, Investigar y proponer acciones preventivas / correctivas de los incidentes o accidente”.
- “Realizar la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos de los trabajos y del área”.
- Difusión de las políticas de ⁷ Seguridad y Salud en el trabajo.
- Realizar el programa de capacitación de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Programar y renovar los exámenes médicos ocupacionales.
- Monitoreo constante del ³³ cumplimiento de las políticas de seguridad por parte del personal.
- Inspección y Entrega de EPP al personal
- “Reportar el control de los índices de seguridad y salud”. (accidentabilidad, severidad; frecuencia)

II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA

2.1 Información Teórica

Definición

2.1.1 Ciclo Deming (Ciclo PDCA)

Vilar-Barrio et al. (1997) “El Ciclo PDCA (Plan, planificar; Do, realizar; Check, comprobar; Actuar) es una libre adaptación japonesa del ciclo o rueda de Deming. Mientras esta segunda resalta la importancia de la interacción entre las actividades relativas al estudio de mercados, planificación, fabricación y ventas, el Ciclo PDCA afirma implícitamente que se puede mejorar cualquier proceso, tanto de gestión como de fabricación”.

Etapas del ciclo de Deming

Para Pérez y Munera (2007) ciclo “Planificar -Hacer -Verificar-Actuar fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming, razón por la cual es frecuentemente conocido como Ciclo de Deming. Dentro del contexto de un SGC; el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad”.

Etapas del círculo de calidad:

1. Planear: “Primero se definen los planes y la visión de la meta que tiene la empresa. en donde quiere estar en un tiempo determinado. Una vez establecido el objetivo, se realiza un diagnóstico, para saber la situación actual en que nos encontramos y las áreas que es necesario mejorar, definiendo su problemática y el impacto que puedan tener en su vida. Después se desarrolla una teoría de posible solución, para mejorar un punto, y por último se establece un plan de trabajo en el que probaremos la teoría de solución”.

2. **Hacer:** “En esta etapa se lleva a cabo el plan de trabajo establecido anteriormente junto con algún control para vigilar que el plan se esté llevando a cabo según lo acordado”. Para poder realizar el control existen varios métodos como la gráfica de GANTT en la que podemos medir las tareas y el tiempo.

3. **Verificar:** “Aquí se comparan los resultados planeados con los que obtuvimos realmente. Antes de esto, se establece un indicador de medición, porque lo que no se puede medir, no se puede mejorar en una forma sistemática. El mejor de los ejemplos puede ser un deportista que entrena para calificar a las olimpiadas: a él se le pone a competir semanalmente con rivales de su mismo nivel, y aquí es cuando puede verificar si en verdad está logrando aumentar su rendimiento”.

4. **Actuar:** “Con esta etapa se concluye el ciclo de la calidad, si al verificar los resultados se logró lo que teníamos planeado entonces se sistematizan y documentan los cambios que hubo; pero si al hacer una verificación nos damos cuenta que no hemos logrado lo deseado, entonces hay que actuar rápidamente y corregir la teoría de solución y establecer un nuevo plan de trabajo”.

El círculo de calidad “se transforma en un proceso continuo de mejora; una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo hay que seguirlo estableciendo y no dejar de planear, hacer, verificar y actuar hasta resolver la problemática. El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicado el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de la organización”. **Esto aplica por igual a los procesos estratégicos de alto nivel, tales como la planificación de los sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) o la revisión por la dirección, y a las actividades operacionales simples llevadas a cabo como una parte de los procesos de realización del producto.**

7

Características del ciclo de Deming

Para Cañedo (2017) manifiesta que, “el ciclo PHVA, no es un ciclo estático al contrario, este se encuentra en permanente dinamismo, por lo que esta metodología presenta las siguientes características: puede implementarse en distintas etapas del proceso, está íntegramente enlazado con la planificación, interacciona con el desarrollo de la aplicación, se determina mediante la verificación y la mejora continua y por último, se puede aplicar en varios procesos de gestión de calidad así también en los productos. Es decir, estas características ayudarán a optimizar las actividades empresariales”.

Beneficios del ciclo de Deming

Para Green (2008) considera que, “uno de los beneficios que brinda este método, es generar competitividad a través de la optimización de las competencias organizativas y de una mayor habilidad para reaccionar ágilmente a las oportunidades. Por consiguiente, el ciclo de Deming es un instrumento viable pero potente que mediante la implementación de sus 4 pasos garantiza el mejoramiento continuo. En ese sentido, permite identificar y descartar las dificultades que se encuentran en las empresas”.

2.1.2 Productividad

6

Para Medina (2010) entiende ésta como: “la manera como se utilizan los factores de producción durante la elaboración de productos y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad y agrega que es un elemento estratégico en las organizaciones ya que los productos y los servicios no pueden ser competitivos si no se elaboran con altos estándares de productividad”

Para Luna ⁶ (2011) relaciona la productividad de las organizaciones con la calidad ofrecida, el alto desempeño, la gestión estratégica y la mirada social para la provisión de más y mejores resultados; así, se aproximan al concepto de productividad que propone Parra (2012).

2.1.3 Eficiencia

Para Beno ¹⁸ (2002) plantea que “La eficiencia es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo”.

Para Koontz y Weihrich (2004), la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos".

2.1.4 Gestión Administrativa

Para Silva (2018) “la gestión administrativa en una empresa se refiere a un conjunto de acciones proyectadas a lograr y alcanzar objetivos de una empresa por medio de la aplicación de procesos administrativos que parten desde la planificación, organización, dirección y control”

Para Acebrón ²⁷ (2015) dentro de sus escritos manifiesta que “la gestión administrativa es la unión de los elementos humanos, bienes, materiales y capacidades técnicas, financieras y aptitudes para la producción de bienes y prestación de servicios con calidad y de manera óptima que satisfagan las necesidades humanas, con el fin de obtener el máximo beneficio por parte del consumidor”

Como administradora en la Empresa CORPORACION VICTORIANO GARCIA COLLANTES SAC pude ser testigo de lo importante que es ¹⁴ ofrecer un servicio de calidad a ¹² nuestros clientes, tanto internos como externos, la búsqueda de la mejora continua ayuda a que las empresas puedan seguir adquiriendo ventajas competitivas y lograr permanecer consolidadas en el mercado.

2.2 Situación de la Problemática

Al ingresar a la empresa Corporación Victoriano García Collantes SAC, pude visualizar que ya se encontraba posicionada en el sector pesquero, ²³ por la calidad del servicio y por la atención 24 horas que brindaba a su cliente, sin embargo, el principal problema que afrontaba y por la que tenía duras críticas, sanciones por parte de su cliente principal, que para ese año solo era TECNOLÓGICA DE ALIMENTOS S.A. (TASA), la falta de eficiencia de la gestión administrativa, esto debido a que solo había una sola persona que manejaba el área administrativa y a su vez realizaba funciones operativas en campo, por lo que realizaba presupuestos en los tiempos que tenía disponible, muchas veces era cada 15 días, pues se daba preferencia a la realización del servicio, más que a la formalización administrativa del mismo.

Esto ocasionaba que muchos de los trabajos que se habían ejecutados se dejarán de presupuestar, puesto que, al no existir registros diarios de los trabajos realizados, al momento de formalizados en una cotización ya no se recordaban trabajos de hace quince días atrás.

Esto generaba que en un periodo de 1 año se llegaran a perder 126 servicios, solo por falta de una buena gestión.

La falta de una buena gestión en el área administrativa, no permitía que la empresa pudiera acreditar su servicio de manera integral y poder una constancia de homologación del servicio con una nota aprobatoria.

Para poder contribuir con la mejora del área administrativa se planteó diseñar procedimientos específicos en el área, para garantizar ²⁵ la calidad, la eficiencia y la productividad del servicio brindado y seguir ampliando su cartera de clientes.

Para ello se decidió realizar la implementación del Ciclo PDCA en el área administrativa como la herramienta dinámica que puede ponerse en práctica dentro de cada proceso de la organización y que permitió mejorar y optimizar el desempeño de la gestión administrativa de la organización.

2.3 ⁵ Objetivo General

Implementar el ciclo “Deming” (Ciclo PDCA) para incrementar la productividad en el área administrativa de la empresa CORPORACION VICTORIANO GARCIA COLLANTES S.A.C.

2.3.1 ² Objetivos específicos

- Demostrar como la aplicación de ciclo Deming mejora la eficiencia en el área administrativa de la empresa.
- Analizar ⁵ la productividad antes y después de la implementación del Ciclo de Deming.

2.4 Diseño Metodológico

Para poder mejorar la “eficiencia de la gestión administrativa de la empresa” ² Corporación Victoriano García Collantes SAC se empleó el diseño de tipo cualitativo ⁴ descriptivo, empleándose las técnicas de ⁴ observación directa para la recolección de datos.

La población de estudio estuvo constituida por 4 personas, conformador por el Gerente General, Administrador, jefe de operaciones y el supervisor d SST.

2.5 Implementación del Ciclo de Deming

Para poder dar solución a la problemática de implementó el “Ciclo de Deming” y poder cumplir el objetivo establecido.

⁸ El círculo de calidad consiste en cuatro etapas:

a. **Planear**

En esta etapa se define el “objetivo, luego se realiza un diagnóstico, para comprender la situación actual de la empresa” ¹¹ y así poder definir las principales problemáticas del área administrativa de la Empresa Corporación Victoriano García Collantes SAC y poder así establecer un plan de trabajo con el que daremos solución al problema.

- **El objetivo principal**

Implementar el ciclo PDCA, en el área de "administración" de la empresa Corporación Victoriano García Collantes SAC, para optimizar en un 100% la eficiencia en la gestión administrativa y garantizar la calidad del servicio brindado al cliente.

- **Diagnóstico**

Desorganización de área administrativa de la empresa Corporación Victoriano García Collantes SAC.

Para llegar a tener una mejor visión de la situación actual de la empresa, se realizó el Diagrama de Ishikawa y el diagrama de Pareto.

De acuerdo al análisis de Pareto, aproximadamente el 80 % de las causas de la falta de eficiencia en el área administrativa son:

Falta de métodos y procedimientos.
Deficiencias en la administración del personal del área de administración.
Crisis de la imagen institucional

- **Plan de actividades**

- ✓ Orden de la documentación en el área administrativa, creando carpetas físicas y virtuales para llevar un mejor control de la información.
- ✓ Realizar un programa de capacitación anual para el personal del área administrativa y operaciones.

- ✓ Manejar un tareo de los trabajos diarios poder hacer seguimiento hasta su culminación.
- ✓ Presupuestar los trabajos como máximo dos días después de haber culminado el servicio.
- ✓ Manejar una base de datos en Excel donde la haremos seguimiento a los presupuestos desde su generación hasta la cancelación del servicio y así manejar una trazabilidad del servicio hasta su facturación.
- ✓ Realizar ²⁰ un programa de auditoría para poder verificar el cumplimiento de los objetivos trazados

b. Hacer.

En esta etapa procedemos a poner en práctica el plan de trabajo, diseñado en la etapa anterior, junto con una herramienta de control que nos permitirá vigilar el cumplimiento del mismo, para este caso se utilizamos la metodología GANTT

Para ello realizamos el plan de actividades ³⁰ determinando las actividades a realizar y las fechas de su ejecución como se puede visualizar en el siguiente gráfico:

c. Verificar.

En esta etapa validaremos si los resultados que se obtuvieron fueron los que esperábamos, esto con la ayuda de un indicador de medición, pues es importante tener en cuenta que lo que no se puede medir no podrá mejorar.

Para corporación es muy importante controlar que los trabajos realizados se encuentren presupuestados, para evitar que se sigan pierdan trabajos, por falta de control

Indicador de Eficiencia Trabajos realizados: $[(\text{Trabajos presupuestados x mes}) / (\text{Trabajos realizados x mes})] \times 100$

Indicador de Eficiencia Trabajo conforme: $[(\text{Trabajos realizados con acta de conformidad x mes}) / (\text{Trabajos realizados x mes})] \times 100$

d. **Actuar.**

Finalmente concluimos el CICLO DE DEMING, demuestra que se lograron ²⁸ los resultados planteados en el plan de trabajo o de lo contrario realizar la retroalimentación y poder levantar las observaciones y establecer un nuevo plan de trabajo.

Antes de la implementación: Indicador de Eficiencia Trabajos realizados

Antes de la implementación: Indicador de Eficiencia Trabajos Ejecutados

Después de la Implementación: Indicador de Eficiencia Trabajos realizados

Después de la Implementación: Indicador de Eficiencia Trabajos ejecutados.

Finalmente pudimos verificar que desde la implementación del ciclo PDCA el indicador de eficiencia de trabajos realizados y ejecutados trajo un resultado del 100%.

⁴ III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA EMPRESA

- **Mejorar de la eficiencia de la gestión Administrativa**

Uno de los principales aportes fue mejorar ⁸ la eficiencia de la gestión del área administrativa, antes de la implementación la empresa dejaba de facturar 126 trabajos por año, luego de ello se logró reducir esta pérdida en un 100%

- **Ampliación de la Cartera de clientes**

Al manejar una eficiente gestión del área administrativa, tener un sistema de gestión validado por SGS con una nota superior a 90%, nos ha permitido ampliar nuestra cartera de clientes (Anexo 1 y 2)

ANTES	AHORA
Solo contábamos con un solo cliente la pesquera: Tecnológica de Alimentos S.A (TASA)	Contamos con dos clientes más, las pesqueras: Pesquera Diamante S.A. y Corporación Pesquera Inca S.A.C. (ver Anexo 3,4,5)
No contaba con herramientas efectivas de ventas	Elaboración de un Brochure (Ver Anexo 6) Elaboración de Reporte de Sostenibilidad (Ver Anexo 7)
Falta de Herramientas de comunicación	Creación de un correo corporativo "Creación de la Página web de la Empresa" (Ver Anexo 8)

- Incremento en las ventas**

Gracias a la mejora de la ²¹eficiencia de la gestión administrativa, logramos reducir en un 100% la pérdida de aproximadamente 126 servicios anuales, servicios que ya habían sido realizados, pero no facturados por falta de control.

Teniendo en cuenta que el servicio que brindamos con menor costo tiene un precio de S/ 250.00 solo en mano de obra y si lo multiplicamos por la cantidad de servicios realizados y que no se facturaban, no da un importe de S/31,500.00. Este importe, después de la implementación ²⁴incrementó nuestras ventas.

AÑOS	2017	2018	2019	2020	2021	2022
VENTAS	1,291,233.00	1,685,673.00	1,925,000.00	1,013,452.00	1,520,178.00	3,040,356.00

- **Se mejoró la gestión operativa en el taller eléctrico**, según lo detallado en el siguiente cuadro:

ANTES	AHORA
Vehículos depreciados que generaban altos costos de mantenimiento.	Venta de Vehículos depreciados, para posteriormente adquirir nuevos con mayor capacidad y minimizar costos. (Ver Anexo 9)
Falta de determinación de áreas del taller eléctrico	Reestructuración de las áreas del taller eléctrico para aprovechar de manera eficiente la capacidad instalada al momento de realizar los servicios. (Ver Anexo 10,11,12,13 y 14)
Falta de control en horas hombre	Se estableció un tareo diario para llevar un mejor control de cada servicio realizado por trabajador. (Ver Anexo 15)

IV. CONCLUSIONES

- El Ciclo de Deming es un método que busca que las organizaciones puedan mejorar sus procesos, optimizar la eficiencia, reducir errores y maximizar resultados; todo esto en busca de ⁵ la mejora continua.
- Los resultados ⁸ de la implementación del Ciclo de Deming, ha permitido que Corporación Victoriano García Collantes S.AC mejore ⁸ la eficiencia de la gestión del área administrativa, antes de la implementación la empresa dejaba de facturar 126 trabajos por año, luego de ello se logró reducir esta pérdida en un 100%
- La eficiencia es un factor fundamental para las organizaciones y en este caso para Corporación Victoriano García Collantes S.A.C. ha permitido ³² que su sistema de gestión de calidad se encuentre validado, obteniendo constancias de homologación de proveedores con puntaje superior a 90% y certificada por SGS del Perú
- Corporación Victoriano García Collantes S.AC. ² luego de la implementación del Ciclo de Deming, tuvo mayor reconocimiento dentro de la industria Pesquera y esto permitió incrementar nuestra cartera de clientes y ahora adicional a ¹³ Tecnológica de Alimentos S.A (TASA), también brinda servicios a ¹³ Pesquera Diamante S.A y a ¹³ Corporación Pesquera Inca S.A.C (COPEINCA).
- Finalmente puedo concluir ¹⁷ que la implementación del Ciclo de Deming ha permitido que la empresa genere ventajas competitivas, logrando diferenciarse de otras contratistas que brindan los mismos servicios y posicionarla dentro del rubro pesquero.

V. RECOMENDACIONES

En base al informe realizado podemos recomendarlo siguiente:

- Se recomienda ² implementar el Ciclo de Deming (PHVA) en las diferentes áreas de la empresa, de esta forma se podrá incrementar la productividad en todos sus procesos.
- Continuar con el Ciclo de Deming, identificando nuevos factores que influyan en la productividad de la empresa, contribuyendo con ello a crear una filosofía de mejora de procesos.
- Se recomienda implementar ¹⁰ Sistema de Gestión de la Calidad certificado ISO 9001:2015
- Se recomienda la compra de un software integral para entrelazar todas las áreas de la empresa y llevar un mejor control de inventarios, análisis de gastos, presupuestos por cobrar y facturas por pagar.

IMPLEMENTACION DEL CICLO DE DEMING PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CORPORACION VICTORIANO GARCIA COLLANTES S.A.C

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	doaj.org Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
9	vsip.info Fuente de Internet	<1%
10	revistas.usantotomas.edu.co Fuente de Internet	<1%
11	www.coursehero.com	

Fuente de Internet

<1 %

12

core.ac.uk

Fuente de Internet

<1 %

13

Submitted to Universidad de Piura

Trabajo del estudiante

<1 %

14

www.soloremoto.com

Fuente de Internet

<1 %

15

publicacionescd.ulead.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

16

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

17

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

18

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

19

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20

fr.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

21

repositorio.uho.edu.cu

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

www.lavamatic-laundromat.com

Fuente de Internet

<1 %

24

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

25

gestiopolis.com

Fuente de Internet

<1 %

26	matoga.webcindario.com Fuente de Internet	<1 %
27	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
28	openigo.com Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.ucp.edu.co Fuente de Internet	<1 %
30	repository.upb.edu.co Fuente de Internet	<1 %
31	www.emagister.com.co Fuente de Internet	<1 %
32	www.kpmg.com.ar Fuente de Internet	<1 %
33	www.orion.cl Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo