



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“APLICACIÓN DEL CICLO DE DEMING PARA INCREMENTAR  
LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA  
EMPRESA DELTA GLOBAL CORP - SANTIAGO DE SURCO, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERA INDUSTRIAL**

**AUTORA:**

**CAROLINE OLGA TORRES SANCHEZ**

**ASESOR:**

**Mgtr. RICARDO MARTIN HUERTAS DEL PINO CAVERO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA**

**LIMA – PERÚ**

**2018**



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : 001-00000001  
Versión : 01  
Fecha : 2018-09-27  
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :

*Caroline Olga Torres Sanchez*

cuyo título es:

*Aplicación del ciclo a Dennis para un curso for productividad en una empresa comercial de la zona Delta Global Corp SA, Sonthy d Sucre, 2018*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

*11* (número) *once* (letras).

Los Olivos, *14* de *dicembre* del 2018

*[Signature]*  
Presidente

*[Signature]*  
Secretario

*[Signature]*  
Vocal

### **DEDICATORIA:**

En esta ocasión adjunto una frase muy conocida del gran Paul Meyer “La productividad nunca es un accidente. Siempre va ser el resultado de un compromiso con la excelencia, planificación, inteligencia y centrada en el esfuerzo”; precisamente porque la aplicación del ciclo de Deming nos ayuda a mejorar los procesos con estrategias planteadas permitiéndonos comparar el resultado anterior con el actual, sobre las mejoras obtenidas.

## **AGRADECIMIENTOS:**

A DIOS:

Por guiarme en cada una de las etapas de mi vida,  
y sobre todo en mi crecimiento profesional que me  
estoy desarrollando día a día.

A MIS PADRES:

Porque siempre me han apoyado y guiado en mi  
formación, orientándome siempre a seguir con mis  
proyectos propuestos.

AL PROFESOR RICARDO HUERTAS DEL  
PINO CAVERO:

Por asesorarme con sus indicaciones que me  
aconseja, orientándome cada vez más para seguir  
mejorando hasta concluir mi tesis.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, TORRES SANCHEZ CAROLINE OLGA con DNI 70125676 con la finalidad de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo Facultad de ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la información que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro bajo juramento también que todos los datos de la información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 14 de diciembre 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'C. O. Torres Sánchez', is written over a horizontal dotted line.

Caroline Olga, Torres Sánchez

Nombre de la alumna

## **PRESENTACIÓN**

Estimados miembros del jurado,

Ejecutores del cumplimiento de los reglamentos de grados y títulos de la facultad de ingeniería de la universidad Cesar Vallejo, es de mi completo agrado poder presentarles ante ustedes mi presente tesis titulada “APLICACIÓN DEL CICLO DE DEMING PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DELTA GLOBAL CORP - SANTIAGO DE SURCO, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniera Industrial.

Lima, 14 de diciembre 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'C. Torres', is written over a horizontal dotted line.

Caroline Olga, Torres Sánchez

Nombre de la alumna

## **RESUMEN:**

El procedimiento que he aplicado en mi tesis se fundamentó en la aplicación del ciclo de Deming en la cual busca como finalidad incrementar su productividad, debido que ellos están teniendo una baja productividad en las ventas, en donde precisamente, con ayuda de las siete herramientas básicas de la calidad como: la espina de Ishikawa, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión, histogramas, estratificación, gráfica de control y hoja de chequeo me va permitir diagnosticar cuales son los problemas principales que están interviniendo en la baja productividad, analizando de esta manera el nivel de ventas que está presentando el área comercial de la organización Delta Global CORP.

Por consiguiente, en esta tesis se busca implementar la mejora continua en el área comercial, estableciendo posibles soluciones de mejoras para la productividad, con la finalidad de obtener una empresa más rentable, competitiva y eficiente en el mercado con la ayuda de este nuevo sistema de gestión de calidad.

Asimismo, para realizar esta aplicación se definió el proceso en base a las operaciones que se desarrolla en el área comercial, para así poder centrarnos mejor en ello, para brindar un mejor servicio de calidad a cada uno de nuestros clientes, con el objetivo de alcanzar las expectativas que ellos presentan, determinando con dos preguntas esenciales; ¿Qué es lo que mi cliente espera, de lo que no tiene, pero que actualmente no se encuentra satisfecho? Y ¿Qué es lo que él tiene, pero que actualmente no se encuentra satisfecho?; pues estas preguntas son fundamentales debido a que nos ayudan a poder definir mejor el panorama de lo que el cliente está esperando de la organización, con la finalidad de brindarle un servicio índole cumpliendo con sus necesidades habiendo superado las expectativas que ellos tenían, de tal manera que al verle brindado un servicio de calidad, estaríamos propiciando una fidelización de nuestro cliente, no volviéndolo susceptible a nuestras competencias, y provocando en él a un cliente fiel y referente con las otras compañías para que se puedan certificar con nosotros.

Es por ello que al pretender implementar el ciclo de Deming, se espera que nos pueda permitir incrementar el nivel de ventas, utilizando la herramienta del PHVA para conseguir que sus asesoras se vuelvan más eficientes y eficaz en el proceso; de esta manera nos permitirá lograr ser la opción número uno en el mercado, destacándose de sus competidores. Logrando obtener resultados óptimos en base a las nuevas estrategias que se plantearan.

**PALABRAS CLAVES:**

Productividad

Eficiencia

Eficacia

Rentabilidad

Ciclo de Deming



## **ABSTRACT:**

The procedure that I applied in my thesis was based on the application of the Deming cycle in which it seeks to increase their productivity, because they are having low productivity in sales, where precisely, with the help of the seven basic tools of the quality as: the Ishikawa spine, Pareto diagram, scatter diagram, histograms, stratification, control chart and check sheet will allow me to diagnose which are the main problems that are intervening in the low productivity, analyzing in this way the level of sales that the commercial area of the Delta Global CORP organization is presenting.

Therefore, this thesis seeks to implement continuous improvement in the commercial area, establishing possible solutions for improvements in productivity, in order to obtain a more profitable, competitive and efficient company in the market with the help of this new system of quality management

Likewise, in order to carry out this application, the process was defined based on the operations carried out in the commercial area, in order to better focus on this, in order to provide a better quality service to each of our clients, in order to achieve the expectations, they present, determining with two essential questions; What is it that my client expects, of what he does not have, but that he is currently not satisfied? And what is it that he has, but currently is not satisfied? These questions are fundamental because they help us to better define the panorama of what the client is expecting from the organization, in order to provide a service that meets their needs having exceeded the expectations they had, in such a way that by seeing him provide a quality service, we would be fostering a loyalty of our client, not making him susceptible to our competences, and provoking in him a loyal and referent client with the other companies so that they can be certified with us.

That is why, when trying to implement the Deming cycle, it is expected that it can allow us to increase the level of sales, using the tool of the PHVA to get its advisers to become more efficient and effective in the process; In this way, it will allow us to be

the number one choice in the market, standing out from its competitors. Achieving optimal results based on the new strategies that will be considered.

**KEY WORDS:**

- Productivity
- Efficiency
- Effectiveness
- Cost effectiveness
- Deming cycle

## INDICE

RELACIÓN DE JURADO.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTOS.....	5
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	6
PRESENTACIÓN.....	7
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	9
INDICE.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	16
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:.....	17
1.2. TRABAJOS PREVIOS:.....	30
1.3. Teorías Relacionadas Al Tema:.....	34
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	43
1.6. HIPOTESIS.....	46
1.7. OBJETIVOS.....	47
Objetivo General:.....	47
II. MÉTODO.....	49
2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	50
2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:.....	50
2.3. Población y Muestra.....	52
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	54
2.5. Métodos de análisis de datos.....	58
2.6. Aspectos éticos:.....	60
2.7. Desarrollo De La Propuesta:.....	61
<b>2.7.1. Situación Actual.....</b>	<b>61</b>
<b>2.7.2. Propuesta de mejora.....</b>	<b>73</b>
<b>2.7.3. Ejecución De La Propuesta.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.7.4. Resultados de la implementación.....</b>	<b>108</b>
<b>2.7.5. ANÁLISIS ECONÓMICO-FINANCIERO.....</b>	<b>118</b>

III. RESULTADOS.....	109
3.1 Resultados Descriptivos .....	110
3.2 Resultados Inferencial.....	117
IV. DISCUSIÓN.....	137
V. CONCLUSIÓN.....	142
VI. RECONMEDACIONES .....	144
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: .....	146
ANEXOS:.....	149

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro De Ponderación Sobre Las Causas De La Baja Productividad .....	20
Tabla 2: Cuadro de tabulación de datos sobre las causas de la baja productividad .....	21
Tabla 3: Cuadro sobre las causas de la baja productividad .....	22
Tabla 4: la: Cuadro De Estratificación Sobre Las Causas Por Áreas De La Baja Productividad.....	24
Tabla 5: Porcentaje de las causas del problema de estratificación.....	24
Tabla 6: Matriz de priorización de las causas.....	25
Tabla 7: Ventas de los meses de enero hasta marzo .....	27
Tabla 8: Nivel de eficacia de enero hasta febrero .....	28
Tabla 9: Nivel de eficiencia de enero y febrero .....	29
Tabla 10: Cuadro de Ventas del Año 2016-2017 .....	44
Tabla 11: Matriz de coherencia .....	48
Tabla 12: Variables y Operacionalización.....	51
Tabla 13: Resumen de ventas de abril y mayo .....	52
Tabla 14: N° de ventas de los clientes nuevos.....	53
Tabla 15: Técnicas e instrumentos:.....	54
Tabla 16: Registro de Ventas abril del año 2018.....	58
Tabla 17: Registro de ventas mayo del año 2018 .....	58
Tabla 18: Certificación de los meses de enero hasta mayo .....	60
Tabla 19: Estadística Descriptiva de certificación .....	60
Tabla 20: N° de ventas de abril y mayo .....	69
Tabla 21: Cuadro resumen de facturación del pre test .....	69
Tabla 22: Cumplimiento de la etapa de PLANEAR y HACER -Pre Test.....	70
Tabla 23: Nivel del cumplimiento del objetivo .....	71
Tabla 24: Cumplimiento de la etapa de VERIFICAR-Pre Test.....	71
Tabla 25: Nivel de eficacia:.....	72
Tabla 26: Nivel de eficiencia antes de la implementación .....	72
Tabla 27: Cronograma de la implementación.....	75

Tabla 28: Inversión económica.....	83
Tabla 29: Presupuesto de la implementación de la mejora .....	84
Tabla 30: Presupuesto total de la implementación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 31: Objetivo de la implementación del ciclo de Deming .....	85
Tabla 32: Matriz FODA .....	90
Tabla 33: Verificación del cumplimiento.....	93
Tabla 34: Plan de mejora.....	94
Tabla 35: Ventas generadas durante los meses de implementación .....	104
Tabla 36: Resumen de Facturación durante el proceso de implementación. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
Tabla 37: Facturación después de la implementación.....	110
Tabla 38: Facturación después de la implementación.....	110
Tabla 39: Cumplimiento de Facturación del Post Test .....	111
Tabla 40: Nivel del cumplimiento del objetivo .....	111
Tabla 41: Cumplimiento de la etapa de Actuar- Post Test.....	112
Tabla 42: Nivel de eficacia después de la implementación.....	112
Tabla 43: Nivel de eficiencia después de la implementación.....	113
Tabla 44: Facturación del Pre Test y Post Test.....	114
Tabla 45: Nivel de eficacia del Pre Test y Post Test.....	115
Tabla 46: Nivel de eficiencia del Pre Test y Post Test.....	116
Tabla 47: Porcentaje de la implementación del Pre y Post Test.....	117
Tabla 48: Presupuesto de la implementación .....	118
Tabla 49: Inversión financiera .....	119
Tabla 50: VAN y TIR.....	120
Tabla 53: Procesamiento de datos del incremento de productividad.....	123
Tabla 54: Datos Descriptivos del Pre y Post Test sobre el incremento de productividad. ....	124
Tabla 55: Procesamiento de datos (Incremento de eficacia) .....	126
Tabla 56: Datos descriptivos del Pre y Post Test de la eficacia.....	127
Tabla 57: Procesamiento de datos (Incremento de eficiencia) .....	128
Tabla 58: Datos Descriptivos del Pre y Post Test sobre el incremento de eficiencia .....	129
Tabla 59: Prueba de normalidad de productividad con Shapiro Wilk .....	131
Tabla 60: Estadísticos de Prueba (Wilcoxon).....	132
Tabla 61: Shapiro Wilk (Eficacia) .....	133
Tabla 62: Estadísticos de Prueba (Wilcoxon).....	134
Tabla 63: Shapiro Wilk (Eficiencia) .....	135
Tabla 64: Estadísticos de Prueba (Wilcoxon).....	136

## INDICE DE FIGURAS:

Figura 1: Diagrama de proceso .....	36
Figura 2: Diagrama de las Siete Herramientas de Calidad .....	36
Figura 3: Diagrama de Espina de Ishikawa .....	37
Figura 4: Diagrama de Pareto 80-20 .....	38
Figura 5: Diagrama de Histogramas .....	38
Figura 6: Diagramas de Dispersión.....	39
Figura 7: Diagrama de Estratificación.....	39
Figura 8: Grafica de control.....	40
Figura 9: Hojas de chequeo .....	40
Figura 10: Gantt de actividades DELTA GLOBAL CORP .....	59
Figura 11: Ubicación de la empresa Delta Global Corp SAC.....	62
Figura 12: Fotos de certificaciones con los clientes.....	63
Figura 13: DIAGRAMA DE PROCESO COMERCIAL DE UNA AUDITORIA .....	66
Figura 14: Clientes DELTA GLOBAL CORP SAC.....	68
Figura 15: Capacitación sobre enfoque al cliente .....	88
Figura 16: Compromiso con los clientes .....	89
Figura 17: Acta de cumplimiento de facturación.....	90
Figura 18: Calibración de auditores .....	91
Figura 19: Charlas de negociación.....	93
Figura 20: Lista de verificación de asistencia:.....	95
Figura 21: Capacitación de las normas: .....	95
Figura 22: Formato del plan de capacitaciones .....	96
Figura 23: Formato del plan de capacitaciones BRC y HACCP .....	97
Figura 24: Encuestas de conocimiento sobre las normas aplicadas:.....	98
Figura 25: Frases de motivación .....	106
Figura 26: Clientes de Delta Global Corp. ....	108
Figura 27: Clientes certificados después de la implementación .....	109
Figura 28: Registro de cotizaciones .....	151
Figura 29: Registro de ventas .....	151
Figura 30: Registros de clientes certificados .....	151
Figura 31: Control de registro de certificados .....	152

# **I. INTRODUCCIÓN:**

## **1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:**

Hoy en día la calidad se ha convertido una parte elemental en las organizaciones certificadoras, debido que al ser entes certificadores tienen la responsabilidad de que las organizaciones cumplan con todas las políticas establecidas de las normas, orientándolas a la calidad y mejora continua del proceso. En donde precisamente los clientes son muy exigentes en las necesidades que ellos presentan, por lo cual el objetivo principal de la organización Delta Global Corp. SAC está orientado en brindar un servicio de calidad, tras una supervisión y seguimiento en sus servicios de auditoría, para que el cliente se sienta satisfecho con el servicio que se le brinda. De esta manera se espera que al aplicar la estrategia del PHVA generemos un mayor impacto en el cliente, complaciendo sus necesidades y expectativas que presentan.

Actualmente en el mercado contamos con una competencia agresiva en el sector de certificaciones teniendo ha SGS y Bureau Veritas como grandes entes certificadores, posicionados en el sector con una gran gama experiencia, pero al mismo tiempo diferenciándonos de ellos en la importancia que se les brinda a nuestros clientes, Delta Global Corp. SAC se orienta a todos los sectores industriales, asimismo como las pymes, dando la misma prioridad y trato de servicio a todos los clientes.

DELTA GLOBAL CORP SAC, el problema principal está teniendo la organización es el bajo nivel productividad; debido a que no se están generando las ventas necesarias, la cual les permita cubrir los gastos que tiene la organización, precisamente porque el área comercial no cuenta con un indicador establecido para que las asesoras tengan un objetivo claro hacia donde les permita llegar, de esta manera ellas vienen trabajando su día a día de forma habitual sin ningún objetivo de lo que se quiere lograr, de esta manera el nivel de eficacia y eficiencia que presenta la empresa no es el adecuado.



Es por ello que al decidir aplicar el círculo de Deming, se desea planificar oportunidades de mejoras para el desarrollo de nuevas técnicas que se propondrán, en base al análisis encontrarán sobre los problemas que presenta la organización del área comercial, utilizando la herramienta de la espina de Ishikawa y datos estadísticos.

Gráfico 1: Diagrama de Ishikawa

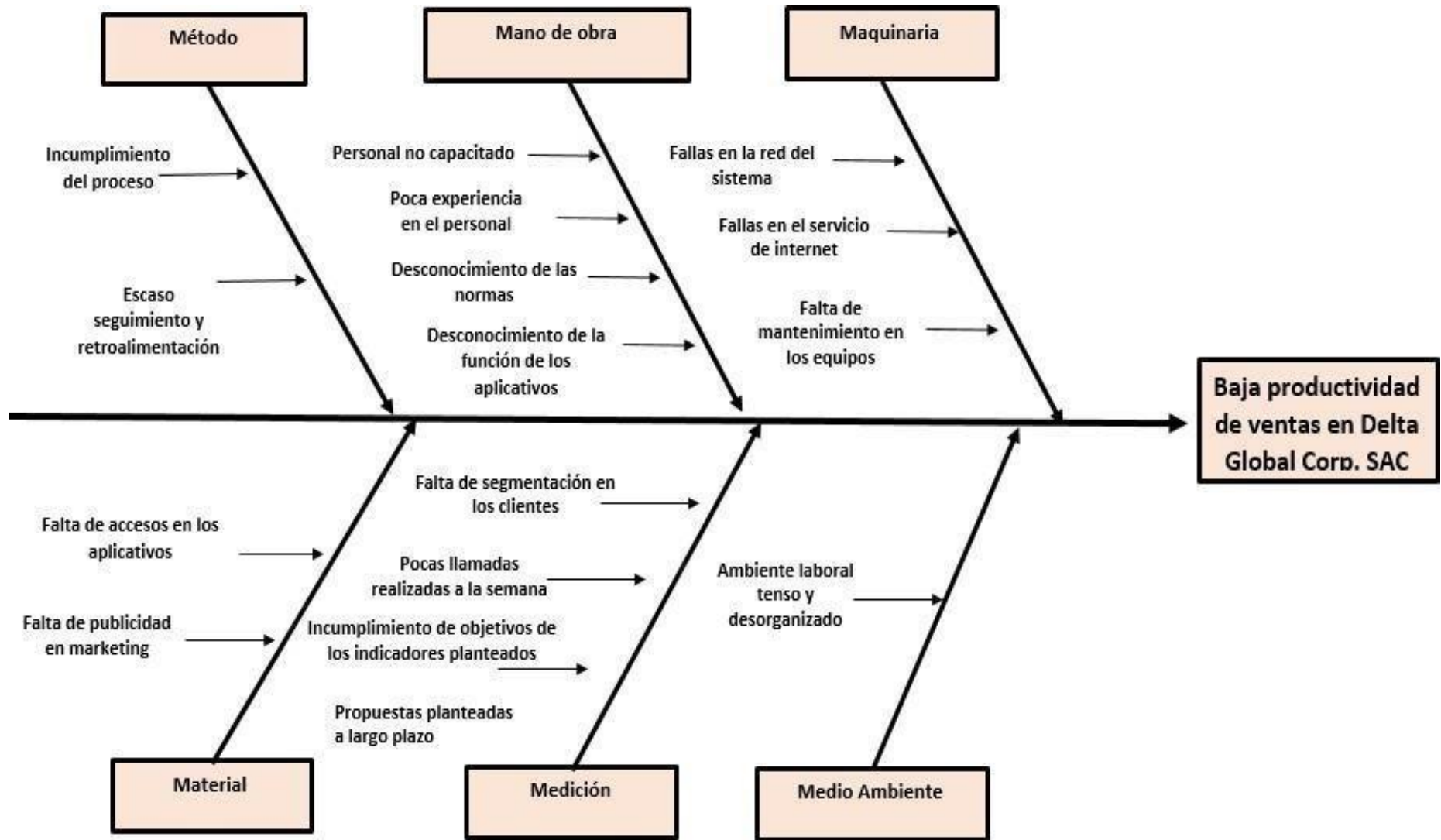


Tabla 1 Cuadro De Ponderación Sobre Las Causas De La Baja Productividad

N°	Causas que originan baja productividad en las ventas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	Frecuencia
1	Escaso seguimiento y retroalimentación	5	5	3	3	3	3	0	0	3	0	3	5	3	3	3	3	42
2	Incumplimiento del proceso	5	3	5	3	5	1	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	43
3	Personal no capacitado	5	5	5	3	3	0	0	0	3	0	3	3	0	3	3	3	36
4	Poca experiencia en el personal	5	5	5	5	3	3	0	0	0	0	0	3	3	0	3	3	35
5	Desconocimiento de las normas	5	5	5	3	3	3	0	0	3	1	3	3	3	3	5	5	47
6	Desconocimiento de la función de los aplicativos	3	5	3	3	3	3	3	3	0	0	5	3	3	3	3	3	43
7	Fallas en la red del sistema	3	3	0	0	0	1	3	3	3	0	0	3	3	0	0	1	20
8	Fallas en el servicio de internet	3	3	0	0	3	3	5	3	5	0	0	0	0	3	3	3	31
9	Falta de mantenimiento en los equipos	0	3	0	0	0	0	3	3	3	0	1	0	0	0	0	1	11
10	Falta de publicidad en marketing	3	3	0	0	3	0	0	3	3	3	5	3	1	1	3	3	31
11	Falta de accesos en los aplicativos	3	3	0	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	1	3	3	37
12	Propuestas planteadas a largo plazo	3	3	0	5	3	1	3	0	0	0	3	3	5	3	5	3	37
13	Incumplimiento de objetivos de los indicadores planteados	5	5	5	3	3	3	3	0	0	3	3	3	3	3	5	3	47
14	Pocas llamadas realizadas a la semana	5	5	5	5	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
15	Falta de segmentación en los clientes	5	3	5	3	3	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	37
16	Ambiente laboral tenso y desorganizado	3	5	3	3	3	0	3	1	1	0	3	3	3	3	3	3	37

VALORES	0	1	3	5
NIVELES	NO POSEE SIMILITUD	BAJA SIMILITUD	MEDIA SIMILITUD	ALTA SIMILITUD

Tabla 2: cuadro de tabulación de datos sobre las causas de la baja productividad

	Causas que originan la baja productividad	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	% Parcial	% Total
C14	Pocas llamadas realizadas a la semana	53	53	9.03%	9.03%
C5	Desconocimiento de las normas	47	100	8.01%	17.04%
C13	Incumplimiento de objetivos de los indicadores planteados	47	147	8.01%	25.04%
C2	Incumplimiento del proceso	43	190	7.33%	32.37%
C6	Desconocimiento de la función de los aplicativos	43	233	7.33%	39.69%
C1	Escaso seguimiento y retroalimentación	42	275	7.16%	46.85%
C12	Propuestas planteadas a largo plazo	37	312	6.30%	53.15%
C15	Falta de segmentación en los clientes	37	349	6.30%	59.46%
C16	Ambiente laboral tenso y desorganizado	37	386	6.30%	65.76%
C11	Falta de accesos en los aplicativos	37	423	6.30%	72.06%
C3	Personal no capacitado	36	459	6.13%	78.20%
C4	Poca experiencia en el personal	35	494	5.96%	84.16%
C10	Falta de publicidad en marketing	31	525	5.28%	89.44%
C8	Fallas en el servicio de internet	31	556	5.28%	94.72%
C7	Fallas en la red del sistema	20	576	3.41%	98.13%
C9	Falta de mantenimiento en los equipos	11	587	1.87%	100.00%
		587		100.00%	

Tabla 3: Cuadro sobre las causas de la baja productividad

	Causas que originan la baja productividad	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	% Parcial	% Total	% Acumulado	80-20
<b>C14</b>	Pocas llamadas realizadas a la semana	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>9.03%</b>	<b>9%</b>	9%	<b>80%</b>
<b>C5</b>	Desconocimiento de las normas	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>8.01%</b>	<b>17%</b>	17%	<b>80%</b>
<b>C13</b>	Incumplimiento de objetivos de los indicadores planteados	<b>47</b>	<b>147</b>	<b>8.01%</b>	<b>25%</b>	25%	<b>80%</b>
<b>C2</b>	Incumplimiento del proceso	<b>43</b>	<b>190</b>	<b>7.33%</b>	<b>32%</b>	32%	<b>80%</b>
<b>C6</b>	Desconocimiento de la función de los aplicativos	<b>43</b>	<b>233</b>	<b>7.33%</b>	<b>40%</b>	40%	<b>80%</b>
<b>C1</b>	Escaso seguimiento y retroalimentación	<b>42</b>	<b>275</b>	<b>7.16%</b>	<b>47%</b>	47%	<b>80%</b>
<b>C12</b>	Propuestas planteadas a largo plazo	<b>37</b>	<b>312</b>	<b>6.30%</b>	<b>53%</b>	53%	<b>80%</b>
<b>C15</b>	Falta de segmentación en los clientes	<b>37</b>	<b>349</b>	<b>6.30%</b>	<b>59%</b>	59%	<b>80%</b>
<b>C16</b>	Ambiente laboral tenso y desorganizado	<b>37</b>	<b>386</b>	<b>6.30%</b>	<b>66%</b>	66%	<b>80%</b>
<b>C11</b>	Falta de accesos en los aplicativos	<b>37</b>	<b>423</b>	<b>6.30%</b>	<b>72%</b>	72%	<b>80%</b>
<b>C3</b>	Personal no capacitado	<b>36</b>	<b>459</b>	<b>6.13%</b>	<b>78%</b>	78%	<b>80%</b>
<b>C4</b>	Poca experiencia en el personal	<b>35</b>	<b>494</b>	<b>5.96%</b>	<b>84%</b>	84%	<b>80%</b>
<b>C10</b>	Falta de publicidad en marketing	<b>31</b>	<b>525</b>	<b>5.28%</b>	<b>89%</b>	89%	<b>80%</b>
<b>C8</b>	Fallas en el servicio de internet	<b>31</b>	<b>556</b>	<b>5.28%</b>	<b>95%</b>	95%	<b>80%</b>
<b>C7</b>	Fallas en la red del sistema	<b>20</b>	<b>576</b>	<b>3.41%</b>	<b>98%</b>	98%	<b>80%</b>
<b>C9</b>	Falta de mantenimiento en los equipos	<b>11</b>	<b>587</b>	<b>1.87%</b>	<b>100%</b>	100%	<b>80%</b>

Gráfico 2: DIAGRAMA DE PARETO 80-20 SOBRE LAS CAUSAS DE LA BAJA PRODUCTIVIDAD

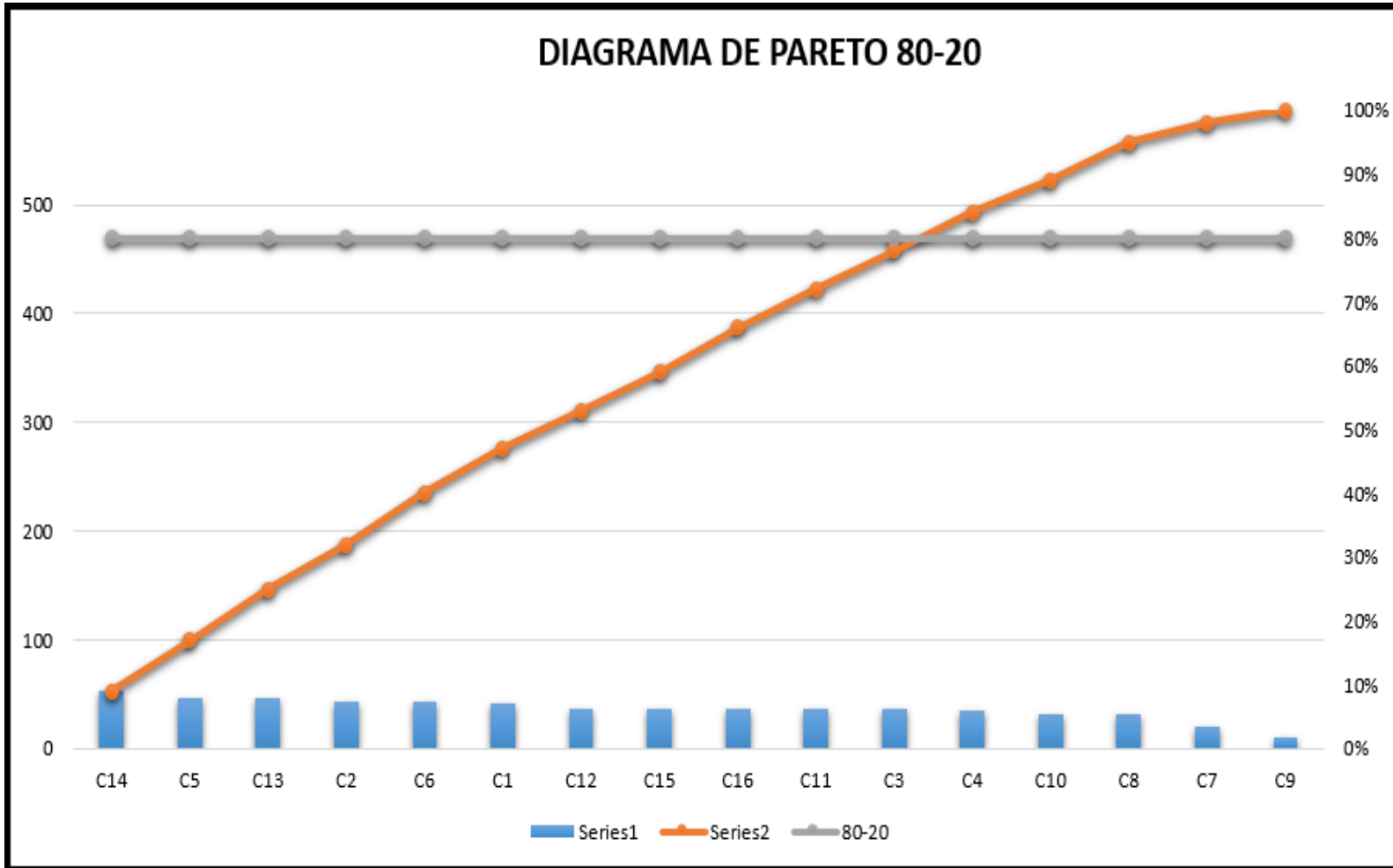


Tabla 4: Ia: Cuadro De Estratificación Sobre Las Causas Por Áreas De La Baja Productividad

Causas que originan la baja productividad	Frecuencia		
Pocas llamadas realizadas a la semana	53	<b>PROCESO</b>	
Desconocimiento de las normas	47		
Incumplimiento de objetivos de los indicadores planteados	47		
Incumplimiento del proceso	43		
Desconocimiento de la función de los aplicativos	43		
Escaso seguimiento y retroalimentación	42		
Propuestas planteadas a largo plazo	37		
Falta de segmentación en los clientes	37		
Ambiente laboral tenso y desorganizado	37		<b>GESTIÓN</b>
Falta de accesos en los aplicativos	37		
Personal no capacitado	36		
Poca experiencia en el personal	35		
Falta de publicidad en marketing	31		
Fallas en el servicio de internet	31	<b>MANTENIMIENTO</b>	
Fallas en la red del sistema	20		
Falta de mantenimiento en los equipos	11		

Tabla 5: Porcentaje de las causas del problema de estratificación

ESTRATOS	SUBTOTAL	%
PROCESO	349	59%
GESTIÓN	176	30%
MANTENIMIENTO	62	11%
TOTAL	587	100%

Gráfico 3: Porcentaje de las causas del problema

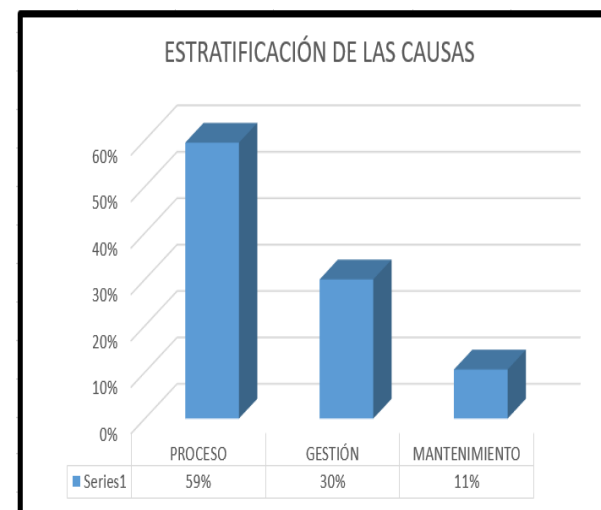


Tabla 6: Matriz de priorización de las causas

Consolidación de Causas por Área	Medición	Mano de Obra	Material	Ambiente	Maquinaria	Métodos	NIVEL DE CRITICIDAD	Total de problemas	Porcentaje	Impacto	Calificación	Prioridad	Medidas a Tomar
Procesos	174	90	0	0	0	85	ALTO	349	59%	10	3490	3	Estudio de trabajo
Gestión	0	71	68	37	0	0	MEDIO	176	30%	5	880	2	Mejora de procesos
Mantenimiento	0	0	0	0	62	0	BAJO	62	11%	1	62	1	Six sigma
Total de problemas	174	161	68	37	62	85		587	100%				

- Datos Obtenidos de la Estratificación

- Impacto: Subjetivo (Escala de valorización de 1-10)

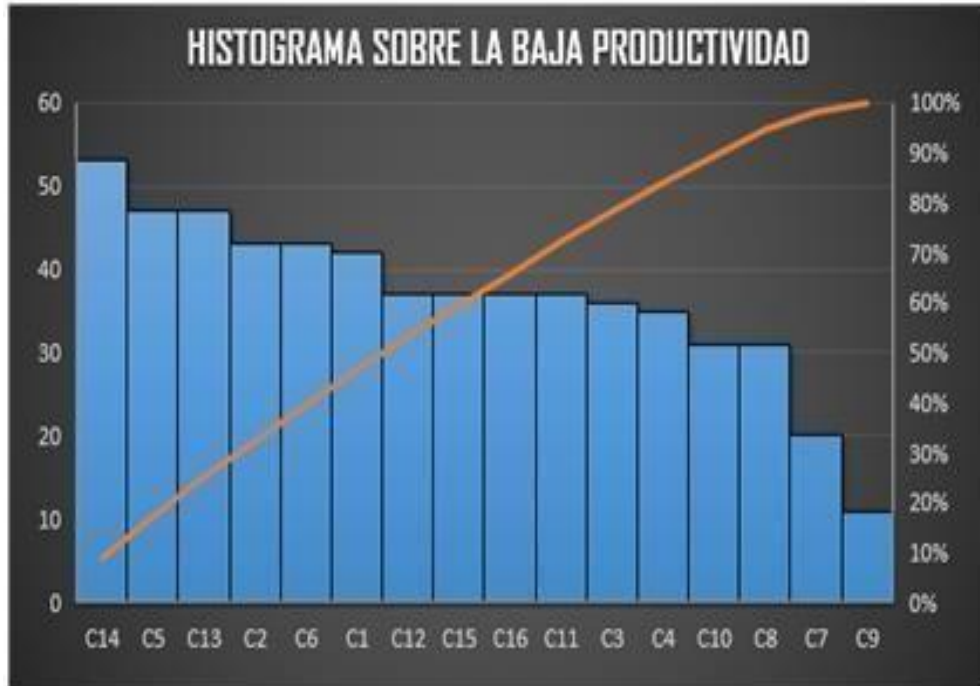
- Criterios de criticidad (A-M-B)

- Calificación = Impacto \* Total de problemas

- Prioridad = Mayor calificación (1-2-3)



Gráfico 4: Histogramasobre lascausasdelabajaproductividad



**Antes de la implementación**

Antes de iniciar la implementación del ciclo de Deming, se realizó un estudio de lo siguiente, en la cual se observa que la organización Delta Global Corp. actualmente está contando con 52 clientes de los servicios que brindan.

Figura 1: Clientes DELTA GLOBAL CORP SAC

**Nuestros Clientes**

Por consultas de certificados suspendidos, anulados o retirados comunicarse con LSQA a info@lsqa.com

Resultados de su búsqueda / País: 'Perú' Norma: 'BRC - GSF Issue 7' / 52 clientes

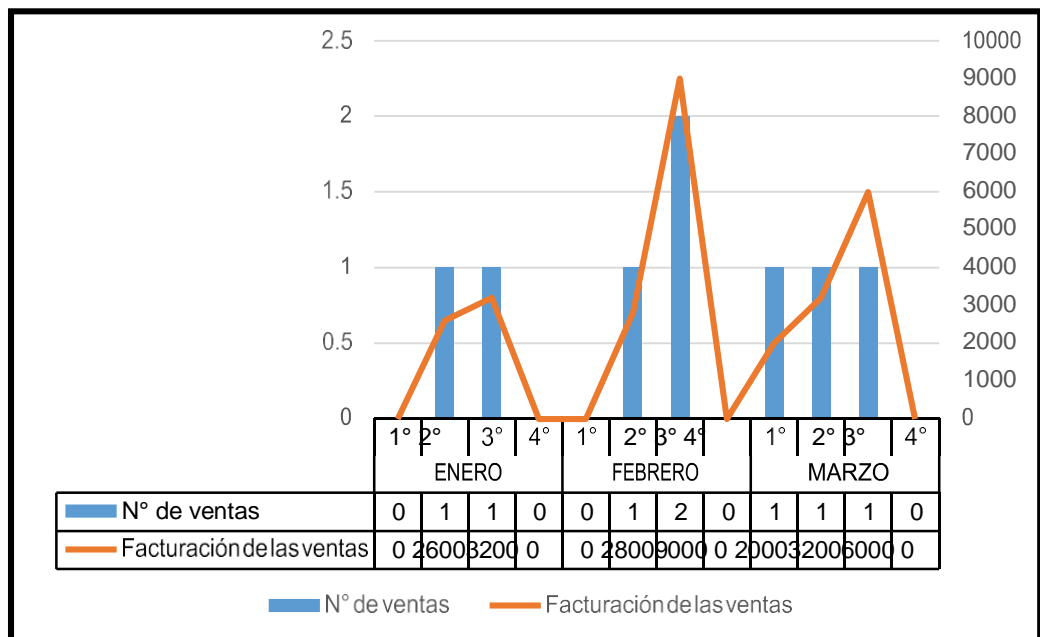
Empresa	Certificados	Ciudad	País
AGRICOLA ALSUR CUSCO S.A.C	<a href="#">ver certificados</a>	Cuzco	Perú
AGRÍCOLA CUYUMA SA	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú
AGRILEZA S.A.C. DICOSE: Delta Global Corp SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
AGROINDUSTRIAS AIB SA	<a href="#">ver certificados</a>	Chincha	Perú
Agroindustrias Verdeflor S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú
AGROMAR INDUSTRIAL SA	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
AGROPESCA DEL PERU SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Sullana	Perú
ALSUR PERU S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	SABANDIA	Perú
ALTAMAR FOODS PERU S.R.L.	<a href="#">ver certificados</a>	Piura	Perú
AMAZON GROUP SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Ica	Perú
CONGELADOS Y FRESCOS SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Tumbes	Perú
Conservas Vegetales Cerro Verde S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	Cañete	Perú
CONSERVAS Y CONGELADOS CERRO AZUL S.R.L.	<a href="#">ver certificados</a>	Cañete	Perú
Corporación Agrolatina SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
Corporación Refrigerados INY S.A.	<a href="#">ver certificados</a>	Tumbes	Perú

1 2 3

Tabla 7: Ventas de los meses de enero hasta marzo

MESES	Semanas	N° de ventas generadas por semana	Costo de Facturación US\$	N° Asesor comercial
ENERO	1°	0	0	2
	2°	1	2600	
	3°	1	3200	
	4°	0	0	
Total		2	5800	
FEBRERO	1°	0	0	2
	2°	1	2800	
	3°	2	9000	
	4°	0	0	
Total		3	11800	
MARZO	1°	1	2000	2
	2°	1	3200	
	3°	1	6000	
	4°	0	0	
Total		3	11200	

Gráfico 5: Ventas de los meses de enero y febrero



## Nivel de eficacia antes de la implementación

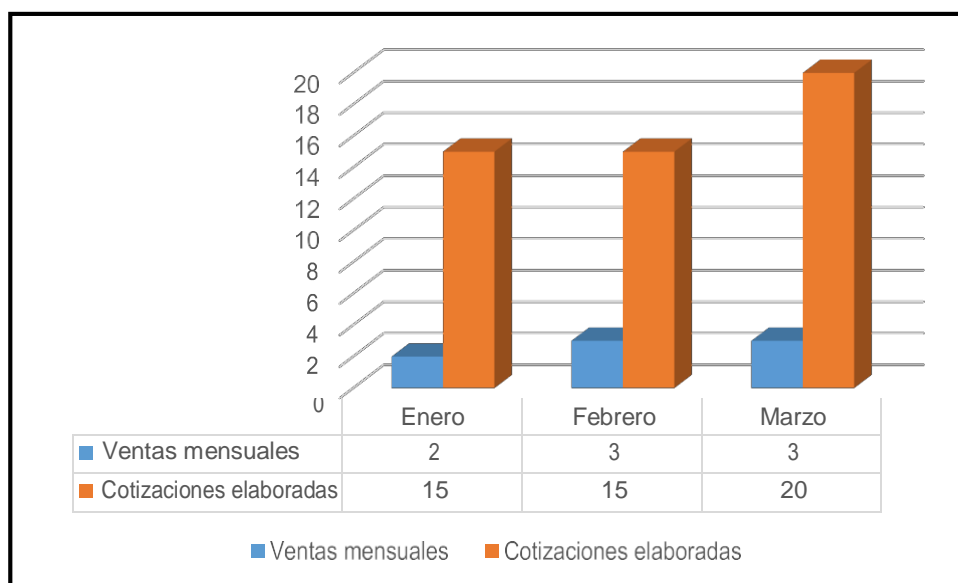
Las cotizaciones que elaboraron las asesoras comerciales en la organización Delta Global Corp. SAC en cada mes son las siguientes:

Tabla 8: Nivel de eficacia de enero hasta febrero

Meses	Ventas realizadas	Cotizaciones elaboradas	Formula:
			Nivel de eficacia
Enero	2	15	0.13
Febrero	3	15	0.20
Marzo	3	20	0.15
Total			0.16

Como se puede observar en el cuadro de datos las cotizaciones que elaboraban mensualmente las asesoras comerciales no eran demasiadas es por ello que al no hacer demasiadas cotizaciones no generaban muchas ventas al mes, contando con un nivel de eficacia del 0.16.

Gráfico 6: Nivel de eficacia antes de la implementación



### Nivel de eficiencia:

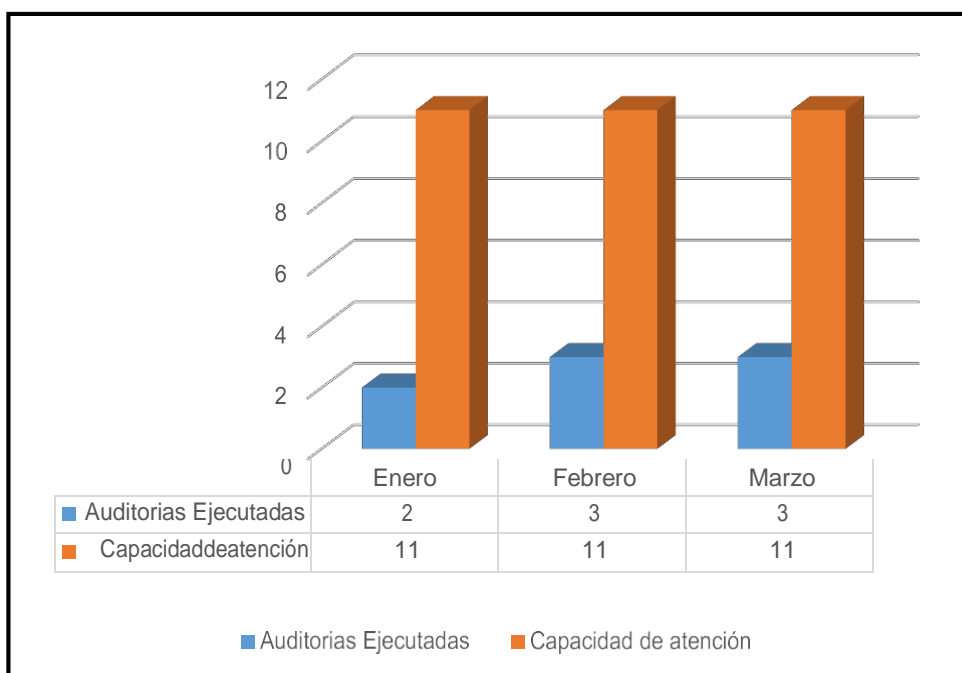
La capacidad que tiene la organización Delta Global Corp. SAC para atender auditorías es 11 en cada mes según la estadística descriptiva que se analizó.

Tabla 9: Nivel de eficiencia de enero y febrero

Meses	Auditorías ejecutadas	Capacidad de atención	Formula:
			Nivel de eficiencia
Enero	2	11	0.18
Febrero	3	11	0.27
Marzo	3	11	0.27
Total			0.24

Como se puede observar en tabla de datos debido a que las asesoras comerciales no generaban ventas, no se está cubriendo la disponibilidad de auditorías y la productividad se está viendo afectada, contando con un nivel de eficiencia del 0.24.

Gráfico 7: Nivel de eficiencia antes de la implementación



## 1.2. TRABAJOS PREVIOS:

### Antecedentes Nacionales:

- Samame (2017) “Implementación del ciclo de Deming para mejorar los procesos en el pago de las remuneraciones de los trabajadores del hospital San José, Callao, 2017”. Universidad Cesar Vallejo. Tesis para obtener un título profesional de Ingeniería Industrial. El autor tiene como objetivo lograr mejorar el control del proceso de planillas en la cual evite los retrasos que se generan con los pagos de los colaboradores, debido que al gestionar mal trae retrasos en el depósito de los sueldos de los colaboradores y ello ha generado incomodidades en el clima laboral, y al aplicar el ciclo de Deming el hospital San José logro mejorar sus remuneraciones de pagos hacia los trabajadores.
- Dávila citado por Tay (2017) presenta el proyecto de investigación sobre “Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL”, en la cual nos detalla que como finalidad nos sugiere estrategias de mejoras para que puedan incrementar su rentabilidad mediante encuestas, y análisis de registros midiendo la satisfacción del cliente como se siente con el servicio que se le brinda, permitiéndoles mejorar sistema de gestión de calidad, implantando nuevas exigencias en la organización, estando siempre a la vanguardia de nuevas expectativas y en la tecnología para que implemente en el proceso y logren reducir tiempos y costos, volviéndola más rentable.
- Flores y Mas (2015) presenta su tesis sobre “Aplicación de la metodología PHVA para la mejora de la productividad en el área de producción de la empresa KAR & MA S.A.C”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis para optar un título de ingeniero. Los autores nos indican que el problema que estuvo ocurriendo en esta empresa era la baja productividad en donde ello está generando a la organización grandes incrementos en los costos y disminución en sus ingresos por lo cual ello estuvo afectando gravemente a la rentabilidad de la organización, y al decidir establecer la aplicación del ciclo de Deming se buscó mejorar el proceso implementado la planificación y control de la producción.

- Ocrosopoma (2017) “Aplicación del ciclo de Deming para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa Tecnipack S.A.C, Ate-2017”. Universidad Cesar Vallejo. Tesis para obtener un título de ingeniería industrial. El autor tiene como único objetivo en esta presente tesis poder incrementar la productividad, usando los recursos necesarios que tienen disponibles, optimizando de esta manera los procesos de la organización para que no se vea afectado la producción, disminuyendo las fallas que tienen.
- Reyes (2015) presentan su tesis sobre “Implementación del ciclo de mejora continua Deming para incrementar la productividad de la empresa calzados león en el año 2015”. Universidad Cesar Vallejo. Tesis para obtener un título de ingeniería industrial. El autor nos detalla que el principal problema que estaba ocurriendo en el proceso productivo era que no había una capacitación, falta de trabajo en equipo y sobretodo una falta de supervisión en todo el proceso; es por ello que al implementar el ciclo de Deming se planteó objetivos al equipo de trabajo y se aumentó formatos de control para la producción en la cual ello sirvió para incrementar la productividad en la organización.
- Rosas (2017) “Implementación del ciclo de Deming para mejorar la productividad en el área del picking de la empresa CORPORACIÓN LINDLEY, Lima, 2017”. Universidad Cesar Vallejo. Tesis para obtener un título de ingeniería industrial. El autor nos detalla la importancia de entregar sus pedidos a tiempos, cumpliendo con el proceso establecido, de manera eficiente mayor productividad en menos tiempo de trabajo, logrando reducir los tiempos muertos, aprovechando al máximo los recursos que se tienen para el proceso.

### **Antecedentes Internacionales:**

- Sánchez (2013) “Aplicación de las 7 herramientas de la calidad a través del ciclo de mejora continua de Deming en la sección de hilandería en la fábrica PASAMANERÍA S.A.”. Universidad de Cuenca. Tesis para optar un título de ingeniería industrial. El autor en esta tesis refleja que para que esta organización pueda ser más productiva debe corregir su proceso de gestión, rescatando que la eficacia de estas siete herramientas lo van a convertir y posicionar en un mercado más rentable corrigiendo su control de calidad de sus áreas de operacionales, para poder calibrar su gestión, a través verificaciones implantando el ciclo de Deming.
- Yarto (2010) "Modelo de mejora continua en la productividad de empresas de cartón corrugado del área Metropolitana de la Ciudad de México" nos dice que en su investigación el problema principal que está teniendo es que no contaban con un personal entrenado y capacitado y ello les dificultaba en la participación del proceso de mejora continua, justamente porque hoy en día se observa que para muchas empresas realizar una capacitación va requerir de un gasto innecesario pero no se enfocan en que es una inversión que la organización debe requerir si se quiere lograr mejoras junto con el compromiso de la gerencia para la obtención de buenos resultados.
- García (2013) “Aplicación de herramientas de calidad enfocadas a la disminución de desperdicios durante la producción en un centro de personalización de tarjetas bancarias”. Universidad Nacional de México. Tesis para optar un título de ingeniero Industrial. El autor se enfoca en la mejora continua de la capacidad y resultados a través de los indicadores mejoraremos nuestra eficiencia ya que la mejora continua nos ayuda a incrementar su capacidad y resultados de la empresa a través de la aplicación de herramientas y métodos de control y calidad, debido a que es el objetivo permanente de toda organización que pretende ofrecer servicios y productos competitivos, gracias a este proyecto de mejora nos permite identificar las causas de los problemas planteados en la espina de Ishikawa para

poder detectar los errores solucionándolo, con la perspectiva de basarse en el enfoque de las necesidades del cliente.

- Pelayo (2012) “Determinación del grado de calidad de una empresa a partir de los indicadores de gestión”. Universidad Nacional de la Plata. Tesis para optar un grado de maestría. El autor presenta como conclusión que el sistema de gestión de calidad nos ayuda analizar sus variables que presentan en el problema, a través de la planeación estratégica para para seguir prosperando y creciendo en el mercado. Si bien se sabe que con ayuda del ISO 9000 se logra generar la eficacia y eficiencia en el proceso de las empresas.
- Castillo (2014) “Diseño de investigación del incremento de productividad en la unidad de ventas industrial de una empresa comercializadora de adhesivos, mediante el modelo de gestión por procesos”. Universidad de San Carlos de Guatemala. En esta tesis el problema fundamental que está ocurriendo en la organización es sobre la baja productividad, es por ello que se estableció un enfoque orientado a la gestión del proceso para permitirle definir la estructura, obteniendo un proceso más eficiente y eficaz, debido que el modelo de gestión que se estableció le ayudo analizar, aplicar y solucionar los problemas que tuvo, mejorando asimismo la productividad.
- Plata (2004) “Propuesta de mejoramiento del proceso de venta de tiquete en Call center y puntos de venta para los viajeros privilegio platino de Avianca en las rutas nacionales Bogotá, Medellín y Cali.” Pontificia Universidad Javeriana. Tesis para obtener el título de ingeniero industrial. Está presente tesis da a conocer el incremento de la productividad tomando en cuenta las herramientas de gestión a seguir, la cual llevo a cabo un diagnóstico de mejora, mediante la aplicación del diagrama de Ishikawa y el diagrama de proceso la cual mejora el control y seguimiento que genera cada operación.



### 1.3. Teorías Relacionadas Al Tema:

Los métodos más importantes que se encontraron de acuerdo a las variables presentadas para el desarrollo de la implementación del ciclo de Deming, fueron las siguientes:

El PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)

Gutiérrez (2014, p.32) nos dice que el ciclo de Deming es un procedimiento que sirve para planificar estrategias de mejoras continua ejecutando cada uno de lo propuesto, realizando una verificación de cumplimiento y en la etapa de actuar se analice si se cumple con lo que se había propuesto sino para realizar nuevas estrategias. Según LOPEZ (2007, p.11) nos dice que "el propósito de un diagnostico no es probar, sino mejorar"; en base a los objetivos que nos planteamos como organización, tomando decisiones que generen un buen resultado del estudio realizado.

Según Parra(1997) nos dice que el ciclo de mejora de Deming es un método en la cual nos ayuda a optimizar nuestros recursos y aumentar la calidad del producto o servicio que brindamos en la realización de los procesos, analizando y evaluando las decisiones precisas que debemos tomar de acuerdo al panorama que presentan de acuerdo al resultado obtenido en base a los hallazgos encontrados en la organización; este método fue empleado por Deming en donde detalla el proceso de mejora continua a través del ciclo de Deming:

- Planear: Se encarga de establecer los objetivos planteados a lo que se quiere alcanzar, estableciendo estrategias, tiempos, costos, recursos necesarios para cumplirlos de acuerdo a la situación que se está encontrando en la organización estableciendo parámetros, como, por ejemplo, establecer un monto de facturación para poder medir con un indicador mensual hacia donde tenemos que llegar.

Fernandez(2003), nos dice que el cumplimiento de objetivo es una evaluación mediante la cual se aplica técnicas estructurales o sistemáticas con la finalidad de alcanzar el cumplimiento que se quiere alcanzar.

- Hacer: Se lleva a cabo el plan tal cual como se ha definido en base al objetivo que se plantearon como indicador en la primera etapa de planificación para alcanzar el objetivo propuesto y ver que tanto nos acercamos con el cumplimiento propuesto.
- Verificar: Consiste en reunir los datos y evaluar el resultado obtenido, de acuerdo a los parámetros propuestos, observando que todo se esté llegando al objetivo que se plante en un inicio.
- Actuar: Si el resultado no fue satisfactorio se debe prever la etapa de planes. Si el resultado fue satisfactorio se debe tomar medidas de tal manera que establezcan la estandarización del proceso para tener la calidad lograda.

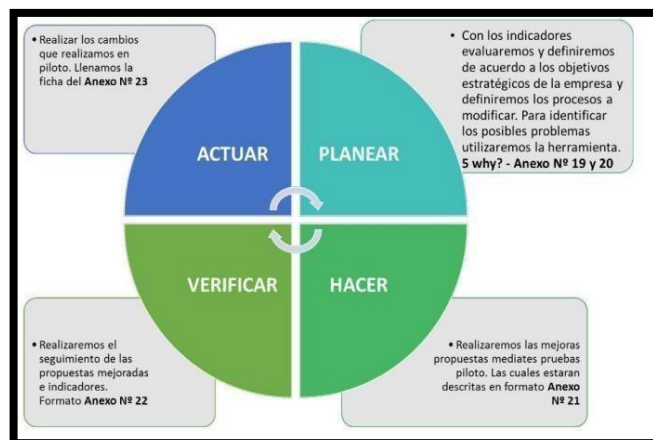


Figura 2: Ciclo de Deming

Fuente: Padilla y Leiva (2016)

Diagrama de proceso:

Chang y Niedzwiecki (1999) nos dicen que es una herramienta que permite planificar y estudiar cada parte del proceso detalladamente como se está realizando cada una de sus operaciones; formulando preguntas con la única finalidad de encontrar estrategias que faciliten las actividades desde el inicio de la operación hasta el final, volviendo al proceso cada vez más eficaz.



Espina de Ishikawa:

Según Cuatrecasas (2012) nos dicen que es una herramienta en la cual va enfocada a la calidad haciendo énfasis en detectar las quejas presentadas por los productos y servicios que se brindan, reflejadas a los clientes, en donde detallan las posibles causas que originan el problema.

Por consiguiente, la espina de Ishikawa nos ayuda a detectar las causas principales y secundarias que van relacionados al problema que se presenta, por lo tanto, en la cabeza del diagrama, categoriza el origen de porque se provocó ello, analizando las medidas correctivas que se deberían aplicar para solucionarlo, como también ver la mejora que se pueda realizar, tomando en cuenta la clasificación de las causas principales que se relacionan con el problema planteado.

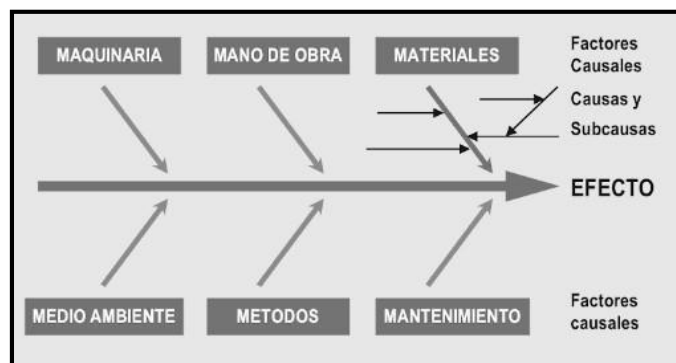


Figura 3: Diagrama de Espina de Ishikawa

**Fuente: Cuatrecasas (2012)**

Diagrama de Pareto 80-20:

Es un instrumento estadístico en la cual nos ayuda a identificar las causas del porque surgen el problema obteniendo de acuerdo a los resultados para que nos facilite encontrar en lo que realmente estamos fallando, para conseguir obtener un producto o servicio de calidad.

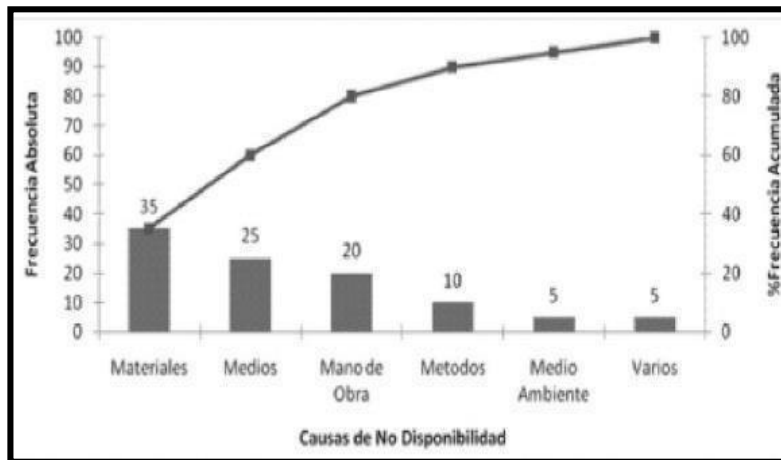


Figura 4: Diagrama de Pareto 80-20  
**Fuente: López (2016)**

Histograma:

Según López (2016) es una representación gráfica en donde se recopila datos en concreto para la muestra que se desea tomar de cualquier tipo de actividades, tomando en cuenta las características que suelen presentar la cual varían por el tiempo clasificándolos por sus categorías.

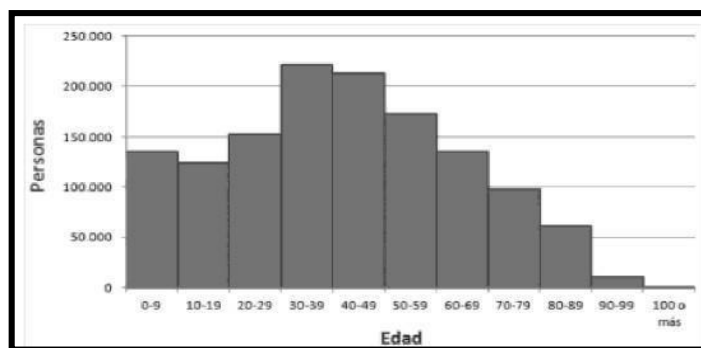


Figura 5: Diagrama de Histogramas  
**Fuente: López (2016)**

Diagrama de Dispersión.

Según López (2016) nos indica que diagrama de dispersión nos permite realizar un análisis en el proceso de acuerdo a las variables que presenta tomando en cuenta que cualidades o semejanzas posee cada una, mediante una

representación gráfica relacionando a las variables, trazando una recta entre ambas variables.

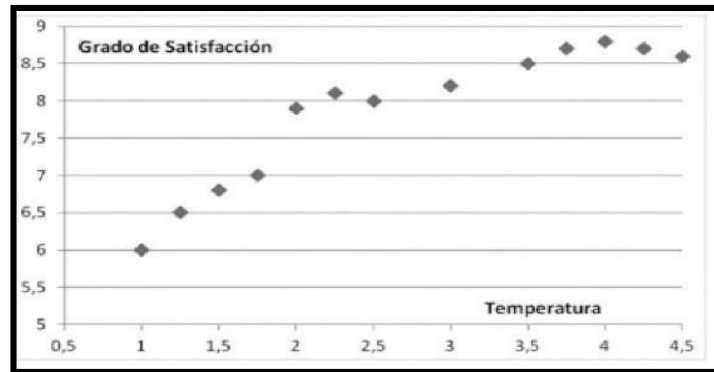


Figura 6: Diagramas de Dispersión

Fuente: López (2016)

Estratificación:

Según López (2016) es un procedimiento que nos permite clasificar y analizar sus datos agrupándolos por categorías para permitir visualizar el grado de influencia que conlleva o como lo relaciona con los otros problemas.

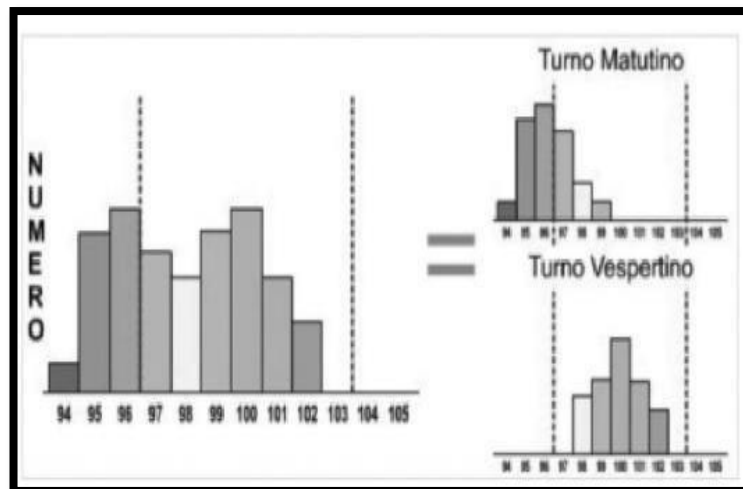


Figura 7: Diagrama de Estratificación

Fuente: López (2016)

Gráfica de control:

López (2016) sustenta que el control estadístico es una herramienta clave en la cual nos va permitir evaluar las variaciones de cómo influye en la calidad del producto, debido que la gráfica de control nos ayuda a detectar el origen de las causas evaluando la calidad del proceso detectando el problema permitiéndonos plantear diversas opciones de soluciones, a través de los datos recabados anteriormente de su registro, examinando al proceso en qué estado se encuentra.

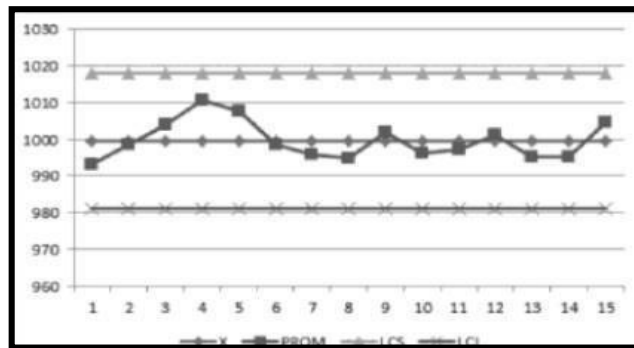


Figura 8: Grafica de control  
Fuente: López (2016)

Hoja de chequeo:

Es un diagrama en la cual nos permite registrar los datos obtenidos del proceso, agilizándolo y volviéndolo más práctico para el sistema, en donde con este diagrama nos permitió identificar y detectar los problemas que ocurrían en las operaciones; volviendo al proceso cada vez más eficiente en su inventariado y distribución.

HOJA DE CONTROL DE ENSAYOS PARA MORTERO HECHO EN OBRA			
PARTIDA	CARACTERÍSTICAS A ENSAYAR		
	VALOR RESISTENCIA A COMPRESIÓN (N/mm <sup>2</sup> ) <sup>(1)</sup>	VALOR ABSORCIÓN DE AGUA (Kg./m <sup>2</sup> · min <sup>0.5</sup> ) <sup>(2)</sup>	VALOR ADHESIÓN <sup>(3)</sup>
1			
2			
3			
4			

Figura 9: Hojas de chequeo  
Fuente: López (2016)

Los 14 puntos de Deming:

Según Rosander (1994) Nos da a conocer que todo empieza desde el cliente tomando en cuenta el estudio realizado, es decir tomar los puntos de ventas o productos establecidos de la cartera, como estandarizar los niveles de flujo, es decir tomar toda cuenta desde el 100%, para poder ver cuáles son las necesidades y su cobertura de función según el cliente. El estudio es fundamental para el control que se ofrece al cliente, por lo tanto, todo se toma desde el punto de partida identificando las variables persuasivas que posee al momento de entregar un producto o brindar un servicio.

Las demoras y Los tiempos sobrevalorados son el estímulo que inicia el problema, por eso se debe preguntar ¿Cuántos trabajadores deben estar Disponibles?, esta pregunta nos indica cuanto es la necesidad para poder erradicar dicho tiempo sobrevalorado y volverlo un punto de mejora, los trabajadores serian el punto de inicio, ver la disponibilidad y tomar en cuenta el tiempo que posee al momento de elaborar un producto o brindar un servicio, la cual poseen la misma función que es satisfacer las necesidades del cliente.

Los 14 puntos Deming aplicados a un servicio ofrece una guía de posicionamiento al momento de elaborar balances y cuadros de datos estadísticos presentados por la orden de la empresa, es decir, tomar en cuenta las ventas realizadas como las propuestas que se estimulan por mes, dicha estrategias ayuda a mejorar el control de calidad que se ofrece o ver los estímulos de mejora, al momento de elaborar el conteo de ventas, para poder tomar el control y poder ver la calidad del servicio.

Según Grima y Martorell (1995) Nos indica que los 14 puntos Deming se resume solo en recomendaciones planteadas para una mejora, es decir agrupar los datos que fluyen al momento de producir, o al momento de optar una filosofía, los 14 puntos no se comparan con la inspección de calidad si no para ver cuál es la influencia que posee según su filosofía planteada, esto va más detalla en el



liderazgo que se posee al momento de ver el problema que genera gastos a una empresa. Pg.12

Esto fluye más en ver los requisitos planteados como en el registro de una base de datos para poder identificar nuestros problemas y ver, cuál es la solución más segura que ha de plantear, uno de los puntos Deming indica en ver la satisfacción del cliente, es decir que todo problema no solo afecte a los registros que presenta la empresa, si no ver los registros que posee el cliente para poder mejorar la calidad presentada hacia ellos y ver el detalle económico planteado para optar una mejora mediante su satisfacción.

Productividad:

Según López (2013, pg. 11), nos dice que la productiva es la forma eficiente de generar recursos con la única finalidad de volver a la organización rentable y competitiva ante las demás organizaciones. En donde la productividad va de la mano con la eficiencia, ya que vamos usar todos nuestros recursos necesarios que tenemos disponibles (material, espacio, tiempo) para realizar nuestras actividades de forma rápida, para así lograr ahorro en los recursos y ahorro en el tiempo delo proceso.

Eficiencia:

Según García (2011, p.17), nos dice que es realizar las actividades buscando la mejor correlación entre los medios empleados y los resultados obtenidos.

Eficacia:

Según Gutiérrez (2014, p20) la eficacia es realizar las actividades que mejor se adecuan para la obtención los resultados deseados.

## **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN:**

Problema General:

¿Cómo la aplicación del ciclo de Deming incrementa la productividad en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018?

Problemas Específicos:

- ¿Cómo la aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficacia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018?
- ¿Cómo la aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficiencia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018?

## **1.5. JUSTIFICACIÓN:**

En estos últimos meses la organización no ha presentado un incremento favorable en su nivel de productividad, precisamente en estos tiempos la gestión competitiva y globalizada en el mercado está cada vez más fuerte, es por ello que con este factor estratégico se busca mantener y mejorar el nivel de calidad que la organización brinda en sus servicios para sus clientes y con ayuda del ciclo de Deming, se espera obtener una mejora continua en el área comercial para lograr incrementar su nivel de productividad debido a todos los problemas encontrados en el área.

Debido que la importancia fundamental va ser en implementar un modelo complejo de calidad para la organización en la cual les permita mantener un punto de equilibrio en sus ventas y con las mismas alcancen adquirir un mayor

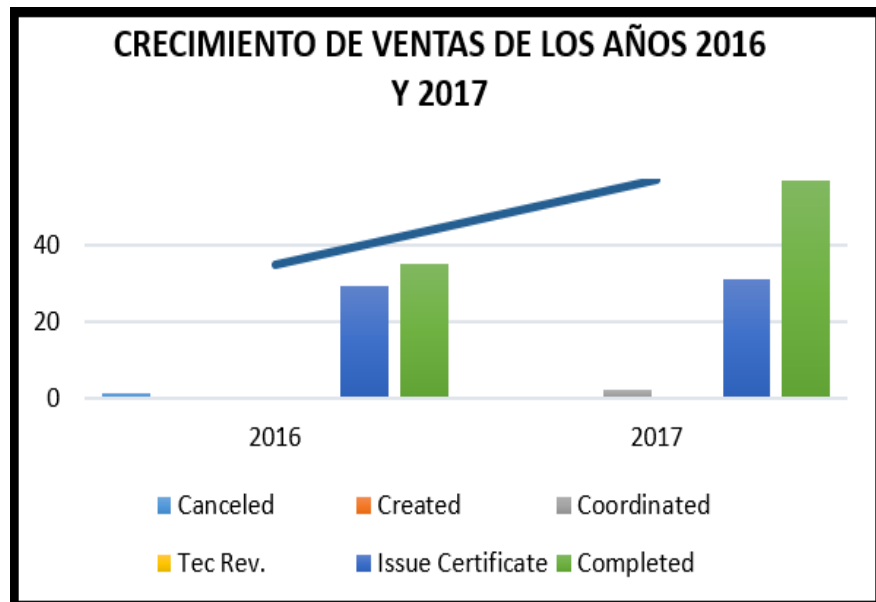
nivel de competencia frente a las otras organizaciones, aplicando el PHVA de Deming.

Es por ello que se tomó en cuenta el nivel de ventas de los años pasados de cómo se ha estado encontrado desde que se inició la organización para evaluar los resultados que obteníamos, y poder establecer indicadores de facturación para cada asesora.

Tabla 10: Cuadro de Ventas del Año 2016-2017

ESTADO	2016	2017
Canceled	1	0
Created	0	0
Coordinated	0	2
Tec Rev.	0	0
Issue Certificate	29	31
Completed	35	57

Gráfico 8: Ventas del Año 2016-2017



### **Estados de auditoría:**

- **CANCELED:** Cuando se canceló el servicio por motivos (no decidieron certificar este año, les faltaba primero una implementación antes de certificar, decidieron certificar con otra organización) y no se llega a dar el servicio.
- **CREATED:** Cuando el servicio se crea en la base de datos y se coordina con el cliente cuando se le estaría programando la auditoría, el tema de los viáticos del auditor, temas de pago y facturación.
- **COORDINATED:** En este estado es cuando la organización está pasando por el proceso de auditoría, y se encuentran no conformidades brindándoles un plazo establecido según la norma para que el cliente pueda levantar con información y adjunte las evidencias necesarias para el levantamiento y para que el auditor cierre la carpeta.
- **TEC REV.:** Es el estado en el cual ya finalizó todo el proceso de auditoría y el técnico revisor va a revisar las informaciones y documentos del cierre de carpeta del auditor que haya realizado bien el trabajo; para que pueda dar su último ok para que se pueda mandar a emitir el certificado.
- **ISSUE CERTIFICATE:** En este estado el revisor técnico dio el ok, aprobando el cierre de carpeta para que se pueda mandar a emitir el certificado.
- **COMPLETED:** Este es el último proceso de la auditoría donde se emite el certificado con las fechas respectivas que se ha presentado para colgarlo a la base y mandárselo al cliente el certificado de forma virtual y en físico.

De acuerdo a los resultados obtenidos nos va a permitir establecer objetivos cuantitativamente, en base a los pronósticos presentados en el diagrama de histograma donde se evaluará el incremento de ventas que se tiene mensualmente en el área comercial para poder establecer indicadores de cumplimiento. En donde, asimismo, como se observa un bajo nivel de ventas, debido que los asesores presentan una falta de retroalimentación en las normas en los servicios que frecen y ello les dificulta cuando responden a las inquietudes que tienen los clientes.

Precisamente el PHVA nos ayudara a diagnosticar cuales son los KPIS que tiene la organización para poder establecer indicadores claves que permitan mejorar la productividad y lograr una rentabilidad sostenible para la organización, considerando que las asesoras comerciales son una parte esencial para el éxito de la empresa; permitiéndonos de esta manera definir los estándares y objetivos cuantitativos que vamos a plantear mensualmente en la organización para el incremento de la productividad.

Por consiguiente, con estas estrategias de mejoras que aplicaremos se espera que nos ayuden a brindar un mejor servicio de calidad para nuestros clientes para incrementar la productividad.

## **1.6. HIPOTESIS:**

Hipótesis general:

La aplicación del ciclo de Deming incrementa la productividad en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.

Hipótesis Específicas:

- La aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficacia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.
- La aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficiencia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.

## **1.7. OBJETIVOS:**

Objetivo General:

Determinar como la aplicación del ciclo de Deming incrementa la productividad en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.

Objetivos Específicos:

- Establecer como la aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficacia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.
- Establecer como la aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficiencia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.

Tabla 11: Matriz de coherencia

Matriz de Coherencia		
Problemas	Objetivos	Hipótesis
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cómo la aplicación del ciclo de Deming incrementa la productividad en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018?	Determinar como la aplicación del ciclo de Deming incrementa la productividad en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.	La aplicación del ciclo de Deming incrementa la productividad en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.
Problemas Especificos	Objetivos Especificos	Hipótesis Especificos
¿Cómo la aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficacia en el área comercial de la empresa DELTA	Establecer como la aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficacia en el área comercial de la empresa	La aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficacia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP -
¿Cómo la aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficiencia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018?	Establecer como la aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficiencia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.	La aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficiencia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018

## **II. MÉTODO**



## **2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:**

### **2.1.1. Tipo de investigación:**

Es una investigación aplicada, porque se estableció un objetivo planteado para aplicar las estrategias de mejoras sugeridas para el proceso.

#### **Por su enfoque:**

Tiene un nivel cuantitativo porque nos permitió medir a nuestras variables mediante gráficas y estudios estadísticos para reflejar el resultado que presento.

### **2.1.2. Diseño de investigación:**

Es una investigación cuasi experimental debido que se va manipular la variable independiente de tal manera que se va ver afecta a la variable dependiente para poder lograr los objetivos planteados.

## **2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:**

Tabla 12: Variables y Operacionalización

Variables	D. Conceptual	D. Operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Formulas	Escala de Medición
Variable Independiente: El Ciclo de Deming	Parra(1997) nos dice que el ciclo de Deming es un método que nos ayuda a optimizar nuestros recursos y aumentar la calidad del servicio	El ciclo de Deming consta de 4 etapas donde se utiliza el Planear, Hacer, Verificar y Actuar para verificar el cumplimiento del nivel de ventas en base al indicador de facturación propuesto en la organización Delta Global Corp.SAC	PLANEAR	Objetivo de Facturación esperada	Índice de facturación esperada	$\frac{\text{---}}{\text{---}}$	Razón
			HACER	Nivel de facturación real			
			VERIFICAR	Nivel de cumplimiento de objetivos	Índice de cumplimiento de objetivos	$\frac{\text{---}}{\text{---}}$	Razón
			ACTUAR	Plan de mejora	Índice del plan de mejora	$\frac{CC}{N^{\circ}T \cdot VM}$ CC= Costo de capacitación interna N°T=Número de trabajadores VM=Ventas Mensuales	Razón
Variable Dependiente: Productividad	Lopez(2013, p.11) es la forma eficiente de generar recursos con el fin de volver a la organización rentable y competitiva ante los demás	Se medirá la productividad de la organización a través del nivel de eficacia y eficiencia.	Eficacia	Nivel de eficacia	Índice de nivel de eficacia	$\frac{\text{---}}{\text{---}}$	Razón
			Eficiencia	Nivel de eficiencia	Índice de nivel de eficiencia	$\frac{\text{---}}{\text{---}}$	Razón

### 2.3. Población y Muestra:

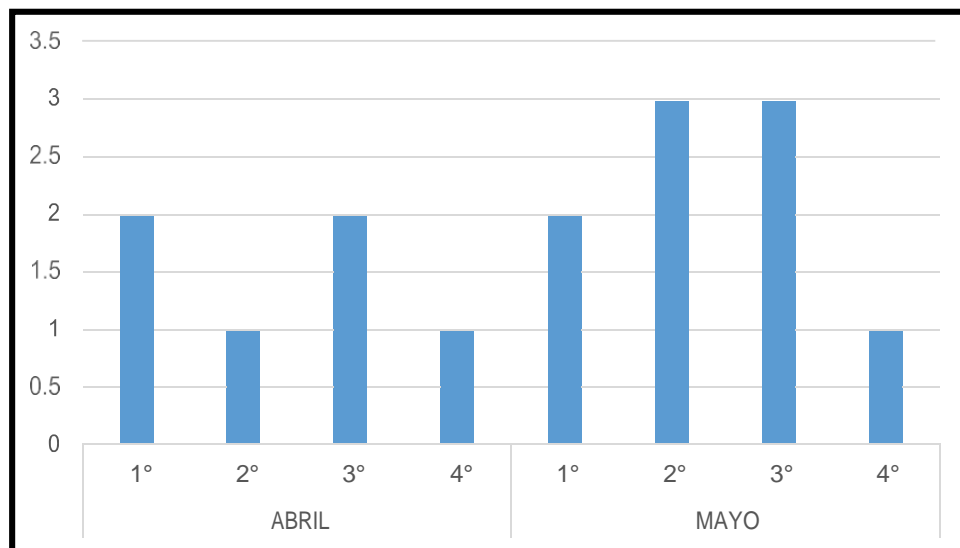
Población:

Para determinar la productividad se analizó el registro de ventas ingresadas mensualmente de abril y mayo, sobre los servicios que se generan, como se muestra en el siguiente gráfico estadístico:

Tabla 13: Resumen de ventas de abril y mayo

MESES	Semanas	N° de ventas generadas por semana	N° Asesor comercial
ABRIL	1°	2	2
	2°	1	
	3°	2	
	4°	1	
	Total	6	
MAYO	1°	2	2
	2°	3	
	3°	3	
	4°	1	
	Total	9	

Gráfico 9: Nivel de ventas de abril y mayo



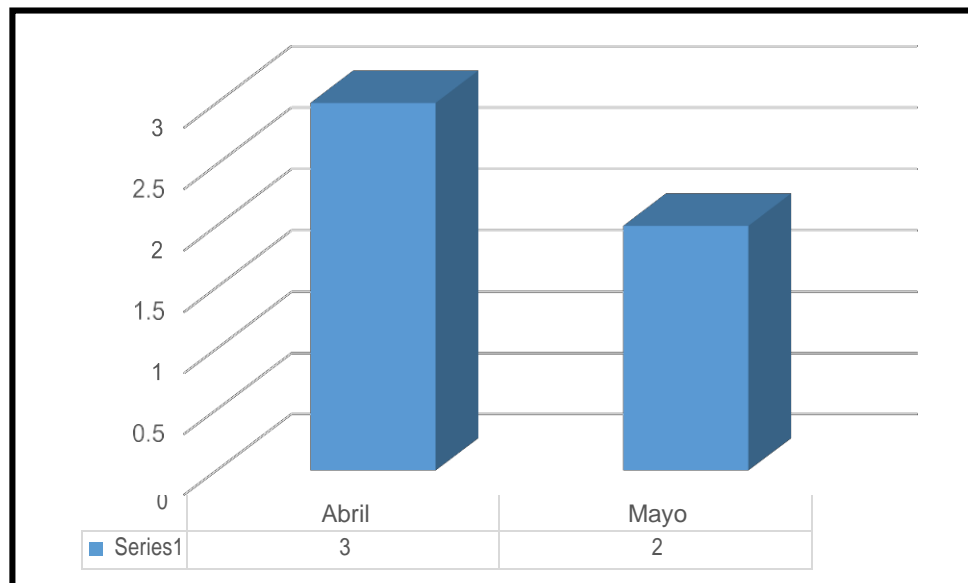
### 2.3.1. Muestra:

En esta presente tesis se tomó como muestra el nivel de ventas que realizaron las asesoras comerciales de los nuevos clientes que habían obtenido sobre los meses de abril y mayo

Tabla 14: N° de ventas de los clientes nuevos

Meses	Ventas realizadas
Abril	3
Mayo	2
Total	5

Gráfico 10: Clientes nuevos de los meses de abril y mayo



## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las presentes técnicas que se utilizaron en esta investigación para recolección de datos para el hallazgo del problema fueron las siguientes:

Tabla 15: Técnicas e instrumentos:

TECNICA	ARGUMENTO	INSTRUMENTOS
Técnicas bibliográficas	Para la recolección de datos completando la información del marco teórico con base científica ya estudiada sustentado para el apoyo de mi juicio crítico.	Libros
		Tesis
		Páginas web
Observación	Permite conocer el objetivo del estudio para analizar las situaciones que se están presentando	Diagramas estadísticos
		Registros de ventas
Registro de datos	Para obtener la información sobre los servicios de ventas de auditorías realizadas del año 2018	Plataforma de gestión
Indicadores de gestión de calidad	Para hacer un análisis acerca del evolucionamiento y crecimiento de nivel productivo que ha tenido la organización desde su inicio hasta su actualidad presentada.	Diagramas
		Cuadros estadísticos
		Registro de cotizaciones
		Registro de certificaciones

### Validación:

Para comprobar la validez y fiabilidad de esta tesis, se utilizó un juicio de Expertos, de 3 ingenieros pertenecientes de la carrera de ingeniería industrial para mis variables.

Donde se les presento la matriz de operacionalización, para que puedan revisarlo y verificar que lo planteado estaba correcto de acuerdo a los criterios que cada uno de ellos me brindo con su apreciación en base a sus conocimientos como

ingenieros, juntando los documentos con las respectivas firmas de cada uno de ellos en la parte de los anexos.

### Confiabilidad:

Los datos obtenidos fueron a través de las fuentes recolectadas de la base de datos que se mencionó anteriormente de la propia organización, mostrando el siguiente formato adjunto.

Donde estos datos fueron extraídos de la plataforma de gestión de la organización Delta Global Corp SAC, donde muestran los clientes, servicios que brindan, programación de auditorias, equipo auditor y los acuerdos comerciales de la base de datos.

**Búsqueda de Empresas**

Nombre/Razón social

País

Nombre	Razón Social	País	Teléfono		
Agroindustria Comercializadora Guive EIRL	Agroindustria Comercializadora Guive EIRL	Peru LSQA			
ALVARADO CORDERO LUISA BETSABE	ALVARADO CORDERO LUISA BETSABE	Ecuador	0991554675		
ANDRADE ESTRELLA YVANNIA MILUSKA	ANDRADE ESTRELLA YVANNIA MILUSKA	Ecuador	997636042		
ANDRADE GÓMEZ JORGE ALONZO	ANDRADE GÓMEZ JORGE ALONZO	Ecuador	991490592		
ANDRES GUIDO FARIAS HONORES	ANDRES GUIDO FARIAS HONORES	Ecuador	0994321565		
BENITEZ CHENCHE PAULINA MARGARITA	BENITEZ CHENCHE PAULINA MARGARITA	Ecuador	2-952-148		
BISMARCK LEONEL TORO REYES	BISMARCK LEONEL TORO REYES	Ecuador	593-979498406		
CARLOS MANUEL ROMERO SANCHEZ	CARLOS MANUEL ROMERO SANCHEZ	Ecuador	0994321565		
CHIGUANO TOAPANTA LUIS RAFAEL	CHIGUANO TOAPANTA LUIS RAFAEL	Ecuador	0980344382		
COMPañIA AGRICOLA CARP&RIOF CIA LTDA	COMPañIA AGRICOLA CARP&RIOF CIA LTDA	Ecuador	0991526898		
ERNESTO RICARDO PAREDES COELLO	ERNESTO RICARDO PAREDES COELLO	Ecuador	+593994292505		
ESTRELLA OCHOA CARLOS MARTIN	ESTRELLA OCHOA CARLOS MARTIN	Ecuador	994034444		
ESTRELLA OCHOA LUCIA ELIZABETH	ESTRELLA OCHOA LUCIA ELIZABETH	Ecuador	0991490679		
FLORES DAVILA LUCIANO ALBERTO	FLORES DAVILA LUCIANO ALBERTO	Ecuador	0986499356		
GALO FABRICIO JERVEZ NOBLECILLA	GALO FABRICIO JERVEZ NOBLECILLA	Ecuador	0994321565		
GÓMEZ ALVARADO JESUS ALBERTO	GÓMEZ ALVARADO JESUS ALBERTO	Ecuador	0691565062		
GONZABAY LOJA EMILIA ESTEFANIA	GONZABAY LOJA EMILIA ESTEFANIA	Ecuador	2-952-148		
HUAYAMABE MARTILLO EFIGENIA BETZABE	HUAYAMABE MARTILLO EFIGENIA BETZABE	Ecuador	0986499356		
JAIME ARTURO JADAN LOPEZ	JAIME ARTURO JADAN LOPEZ	Ecuador	593 98 999 2577		
JULIO CESAR ERIQUE JAEN	JULIO CESAR ERIQUE JAEN	Ecuador	0994321565		

Primera Anterior 1 2 3 4 5 Siguiente Última

Crear Empresa

### Documentos

Nombre		
AP PESCA_profuesta BRC firmada_2017.jpg	↓	↑
20170052_PROPUUESTA BRC_AP PESCA.PDF	↓	↑
AP PESCA SRL - CERTIFICADO BRC PERU.pdf	↓	↑
Empresa A.P. PESCA S.R.L. - BRC ingles.pdf	↓	↑
CERTIFICADO BRC A.P. PESCA S.R.L. Año 2017.pdf	↓	↑

Primera Anterior 1 Siguiente Última

**Crear documento:**

Observaciones

[Seleccionar archivo](#) [Guardar documentos subidos](#)

---

**Nombre**

### Indicadores

Indicador:

Fecha desde:

Fecha hasta:

Norma:

Familia de normas:

País:

[Generar reporte](#)

*Esta plataforma de gestión nos permite extraer toda la información de la cual vamos a requerir para la investigación sobre las ventas*

auditorías (1) [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

Id	Desde	Hasta	Aprobación	Año	Mes	Estado Auditoria	Fecha Estado	Tipo Auditoria	Pais	Empresa
2	26186	08/03/2018	10/03/2018	2018	3	Completed	04/04/2018 15:52	Renovación / Renewal	PLSQA - Peru LSQA	PERUPEZ S.A.C.
3	26423	12/03/2018	14/03/2018	2018	3	Completed	02/05/2018 11:38	Renovación / Renewal	PLSQA - Peru LSQA	MAI SHI GROUP S.A.C
4	26522	12/03/2018	14/03/2018	2018	3	Completed	02/05/2018 11:38	Seguimiento 1 Renovación/Surveillance 1 Renewal	PLSQA - Peru LSQA	MAI SHI GROUP S.A.C
5	26535	06/06/2018	07/06/2018	2018	6	Coordinated	13/03/2018 13:27	Evaluación	PLSQA - Peru LSQA	Corporación Agrolatina SAC
6	26536	23/10/2018	24/10/2018	2018	10	Issue Certificate	04/12/2018 08:04	Certificación / Certification	PLSQA - Peru LSQA	SERVICIOS PESQUEROS C
7	26589	20/03/2018	20/03/2018	2018	3	Completed	18/05/2018 11:59	Renovación / Renewal	PLSQA - Peru LSQA	Agroindustrias Verdefor S.A
8	26607	01/03/2018	02/03/2018	2018	3	Issue Certificate	05/03/2018 07:36	Etapa 1 / Stage 1	PLSQA - Peru LSQA	PROYECTOS HIDRAULICO AUTOMATICOS S.A. - PRO
9	26618	10/09/2018	10/09/2018	2018	9	Issue Certificate	12/09/2018 18:05	Certificación / Certification	PLSQA - Peru LSQA	LUIS HERVAN VESGA BOTI
10	26625	14/03/2018	17/03/2018	2018	3	Issue Certificate	27/03/2018 11:00	Certificación / Certification	PLSQA - Peru LSQA	PROYECTOS HIDRAULICO AUTOMATICOS S.A. - PRO
11	26716	05/04/2018	06/04/2018	2018	4	Completed	11/05/2018 13:12	Renovación / Renewal	PLSQA - Peru LSQA	OLIVOS DEL SUR S.A.C
12	26786	19/03/2018	20/03/2018	2018	3	Completed	25/04/2018 12:30	Certificación / Certification	PLSQA - Peru LSQA	PATSAC
13	26787	19/03/2018	20/03/2018	2018	3	Completed	02/05/2018 11:20	Certificación / Certification	PLSQA - Peru LSQA	PATSAC
14	26836	11/04/2018	14/04/2018	2018	4	Completed	24/05/2018 16:03	Certificación / Certification	PLSQA - Peru LSQA	ALTAMAR FOODS PERU S.
15	26904	19/04/2018	21/04/2018	2018	4	Completed	23/05/2018 16:37	Certificación / Certification	PLSQA - Peru LSQA	Pacific Freezing Company S
16	26905	19/04/2018	21/04/2018	2018	4	Completed	23/05/2018 10:28	Certificación / Certification	PLSQA - Peru LSQA	Pacific Freezing Company S
17	27165	26/04/2018	28/04/2018	2018	4	Completed	08/06/2018 16:58	Auditoria no anunciada / Unannounced Audit	PLSQA - Peru LSQA	DEXIM S.R.L.
18	27166	23/04/2018	25/04/2018	2018	4	Completed	01/06/2018 10:29	Auditoria no anunciada / Unannounced Audit	PLSQA - Peru LSQA	Refrigerados Fisholg e Hijos
19	27251	29/11/2018	30/11/2018	2018	11	Coordinated	16/05/2018 18:22	Certificación / Certification	PLSQA - Peru LSQA	DELICIAS Y SABORES DEL
20	27252	29/05/2018	29/05/2018	2018	5	Completed	07/06/2018 13:16	Renovación / Renewal	PLSQA - Peru LSQA	Fundo Santa Cecilia S.A.
21	27253	30/05/2018	01/06/2018	2018	5	Completed	06/07/2018 16:30	Renovación / Renewal	PLSQA - Peru LSQA	Industrial Pesquera Santa M
22	27254	20/06/2018	23/06/2018	2018	6	Coordinated	12/08/2018 10:50	Certificación / Certification	PLSQA - Peru LSQA	PROACHIRKO
23	27275	22/05/2018	24/05/2018	2018	5	Completed	28/06/2018 16:23	Certificación / Certification	PLSQA - Peru LSQA	SEAFROST SAC
24	27281	28/05/2018	29/05/2018	2018	5	Completed	03/07/2018 16:15	Renovación / Renewal	PLSQA - Peru LSQA	ALSUR PERU S.A.C.
25	27286	11/06/2018	13/06/2018	2018	6	Completed	24/07/2018 14:55	Renovación / Renewal	PLSQA - Peru LSQA	CONGELADOS Y FRESCOS
26	27287	11/06/2018	13/06/2018	2018	6	Issue Certificate	06/08/2018 08:26	Seguimiento 2 / Surveillance 2	PLSQA - Peru LSQA	CONGELADOS Y FRESCOS
27	27293	09/07/2018	09/07/2018	2018	7	Completed	25/07/2018 17:45	Etapa 1 / Stage 1	PLSQA - Peru LSQA	SERVICIOS E INVERSIONE
28	27298	09/07/2018	10/07/2018	2018	7	Completed	25/07/2018 17:45	Certificación / Certification	PLSQA - Peru LSQA	SERVICIOS E INVERSIONE

Tomando como muestra los meses de abril y mayo sobre los servicios que se brindaron en estos meses del pre test y posteriormente para el post test.



Tabla 16: Registro de Ventas abril del año 2018

Abril	Fechas	Estado	NORMA
1	5/04/2018	Completed	BRC
2	11/04/2018	Completed	GLOBAL GAP
3	19/04/2018	Completed	BRC
4	19/04/2018	Completed	HACCP
5	23/04/2018	Completed	BRC
6	26/04/2018	Completed	BRC

Tabla 17: Registro de ventas mayo del año 2018

Mayo	Fechas	Estado	NORMA
1	3/05/2018	Created	GLOBAL GAP
2	4/05/2018	Coordinated	BRC
3	10/05/2018	Coordinated	BRC
4	15/05/2018	Coordinated	BRC
5	7/05/2018	Coordinated	BRC
6	9/05/2018	Coordinated	BRC
7	11/05/2018	Coordinated	BRC
8	13/05/2018	Coordinated	BRC
9	13/05/2018	Completed	HACCP

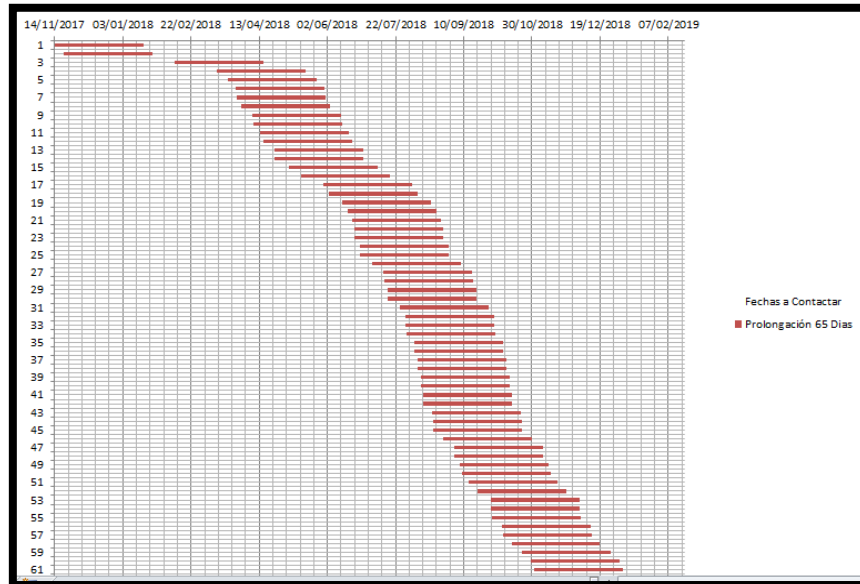
## 2.5. Métodos de análisis de datos

**Análisis descriptivo:** Debido que se obtuvo la información y se logró desarrollar cuadros estadísticos para este proyecto de investigación. Para este análisis se usó los datos del programa de Microsoft Excel, recolectando de esta manera los datos del nivel de productividad de acuerdo al cronograma de actividades que se obtenía de los clientes antiguos que les tocaba sus recertificaciones.

Figura 2: Cronograma de actividades DELTA GLOBAL CORP

Actividad	EMPRESA	Fecha s Contactar	Auditorías	Lugar	Prolongación(Días)	Fecha de inicio	Prolongación 65 Días
1	Corporación Refrigerados INY S.A.(caja isidro)	14/11/2017	12/02/2018	TUMBES	65	4305.00	
2	PESQUERA ABC S.A.C	21/11/2017	19/02/2018	pañalpiers	65	4315.00	
3	FIMI S.A.C.	10/02/2018	11/05/2018		65		
4	AGROPECUA DEL PERU SAC	13/03/2018	11/06/2018	callao/piers	65		
5	EXPORTACIONES FOODMAC	21/03/2018	25/05/2018	CANETE/CHILCA	65		
6	ALSUR PERU	27/03/2018	31/05/2018	AREQUIPA/UMAPALCA SABANDIA	65		
7	EMPRESA INDUSTRIAL PESQUERA SANTA MONICA	28/03/2018	01/06/2018	PIURA/PAITA	65		
8	RECURSOS INTEGRADOS(2D) PDR CONFIRMAR	21/03/2018	04/06/2018	LURIGANCHOLIMA	65		
9	COFFE SAC	08/04/2018	12/06/2018	TUMBES	65		
10	AUDITORIA LIMONES PIURONES	03/04/2018	13/06/2018	PIURA/SULLANA	65		
11	AGRONINDUSTRIAS AIB SA	14/04/2018	13/07/2018	chilca	65		
12	AUDITORIA K.P. PESCA SRLPOR CONFIRMAR	16/04/2018	20/06/2018	MLEVO CHIMBOTE	65		
13	AUDITORIA DE SEGUIMIENTO GENIA TECH SAC	24/04/2018	22/06/2018	LIMA/LA MOLINA	65		
14	VERDEFLO	24/04/2018	28/06/2018	HUARAL	65		
15	romero morales simon	05/05/2018	03/08/2018		65		
16	FRUTOS TONGORRAPE S.A.	14/05/2018	12/08/2018	limbapococobayo	65		
17	ROMERO MORALES SIMON	30/05/2018	03/09/2018	C.P LA VILLA DE LOS 4 - Ingridios Sants	65		
18	GRANDEVO S.A.C	03/06/2018	01/09/2018	pasate piedraflima	65		
19	TUMI FRESH TRADING EIRL	13/06/2018	11/09/2018	chaekampoflaim	65		
20	PRODUCTOS NATURALES MUNAY SRL	17/06/2018	15/09/2018	cusco	65		
21	AGRONINDUSTRIAS AIB SA	20/06/2018	24/08/2018	CHINCHA	65		
22	Corporación Refrigerados INY S.A.(caja isidro)	22/06/2018	20/09/2018	TUMBES	65		
23	PESQUERA ABC S.A.C	22/06/2018	20/09/2018	pañalpiers	65		
24	Corporación Refrigerados INY S.A.(caja cruz)	26/06/2018	24/09/2018	tumbes	65		
25	FUSION FOODS SAC	26/06/2018	24/09/2018	vecañailly /calbo	65		
26	Cooperasa Vegetales Cerro Verde S.A.C.	05/07/2018	03/10/2018	cañete	65		
27	ELAND FARMS (PERU) SAC	13/07/2018	11/10/2018	caja isidro	65		
28	ETANFOR S.A.	14/07/2018	12/10/2018	ate	65		
29	AGROWORLD SAC	16/07/2018	14/10/2018	pasate piedraflima	65		
30	EMPACADORA NAUTILUS SAC	16/07/2018	14/10/2018	tumbes	65		
31	FRUTOS DEL PERU S.A.	25/07/2018	23/10/2018	callao/piers	65		
32	AGROPECUA DEL PERU SAC	23/07/2018	21/10/2018	callao/piers	65		
33	GRUPO JHS	23/07/2018	21/10/2018	sv brasil/lima	65		
34	PERUVIAN SEA FOOD S.A.	30/07/2018	28/10/2018	pañalpiers	65		
35	miranda internacional (el rodadero)tra de mesa	05/08/2018	03/11/2018		65		
36	miranda internacional(cobal)	05/08/2018	03/11/2018	ica	65		
37	Cooperasa Vegetales Cerro Verde S.A.C.	07/08/2018	05/11/2018	cañete	65		
38	GRUPO JHS	07/08/2018	05/11/2018	sv brasil/lima	65		
39	borrelli (coboliza)	10/08/2018	08/11/2018		65		
40	borrelli (granado)	10/08/2018	08/11/2018		65		
41	TUMI FRESH TRADING EIRL	11/08/2018	09/11/2018	chaekampoflaim	65		
42	Empresa Industrial Agrícola peruana C/EMBUJILLO	11/08/2018	09/11/2018	callao/piers	65		

Figura 10: Gantt de actividades DELTA GLOBAL CORP



**Análisis estadístico:**

Se utilizó para poder describir el comportamiento de la variable como estuvo influyendo en el proceso. Debido la estadística descriptiva analiza el estudio de la variable para establecer indicadores de acuerdo al nivel de ventas presentadas según los gráficos desarrollados de acuerdo a su tendencia como la moda, media y mediana.

Tabla 18: Certificación de los meses de enero hasta mayo

Estado	Total
Enero	13
Febrero	5
Marzo	8
Abril	6
Mayo	9

Tabla 19: Estadística Descriptiva de certificación

<i>Estadística descriptiva</i>	
Media	8.8
Error típico	1.496662955
Mediana	9
Moda	-
Desviación estándar	3.346640106
Varianza de la muestra	11.2
Rango	8
Mínimo	5
Máximo	13
Suma	44
Cuenta	5
Mayor(1)	13
Menor(1)	5
Nivel de confianza (95.0%)	4.155402535

## 2.6. Aspectos éticos:

La presente investigación se sustenta en principios de ética, de acuerdo a los siguientes puntos:

- La investigación se realizó en una organización constituida que lleva 3 años laborando en el Perú, teniendo una casa matriz en Uruguay de un promedio de 40 años.

- Se mantiene la confidencialidad de la organización.
- Se mantiene el anonimato de las personas que participaron en la investigación
- Se respeta los derechos del autor al citar las fuentes bajo la norma 690 y se está usando la herramienta del turnitin para determinar el grado de similitud con otras investigaciones

## **2.7. Desarrollo De La Propuesta:**

### **2.7.1. Situación Actual:**

#### **Descripción de la Empresa.**

Delta Global Corp. SAC es una organización certificadora que está localizada en el distrito de Santiago de Surco, en la cual se encargan de brindar soluciones empresariales mediante servicios de asesorías, implementación, auditorías y capacitaciones de sistemas de gestión e inocuidad alimentaria según estándares nacionales e internacionales con la finalidad de fortalecer el sistema de gestión empresarial de cada uno de sus clientes.

LSQA, es un aliado estratégico que pone a su alcance todo el conocimiento en materia de capacitación y certificación de productos, procesos e integración de sistemas de gestión, de sólido prestigio internacional y amplia experiencia en vastos sectores de actividad.

A partir de una visión pragmática, LSQA aporta la orientación necesaria para atender los nuevos requerimientos y tendencias que se reflejan en la actividad diaria de las organizaciones, para competir con éxito en el mercado global. Con un enfoque de proyección a futuro para ser una reconocidos nacionalmente e internacionalmente

En la cual es por ello que se decidió formar hace tres años en el Perú la organización con el nombre de Delta Global Corp. S.A.C. asumiendo el cargo

de gerente general el señor Jesús Alcántara Sáenz. Asimismo, la organización Delta Global Corp. S.A.C. encargándose de brindar servicios de auditorías y capacitaciones para organizaciones de diferentes rubros.

Actualmente ellos tienen 57 clientes en el mercado brindándoles diversos servicios de las normas que ofrecen como: HACCP, BRC, Global G.A.P., FSMA, SST, ISO, SIG, SMETA, entre otros.

Ellos se encuentran ubicados en:

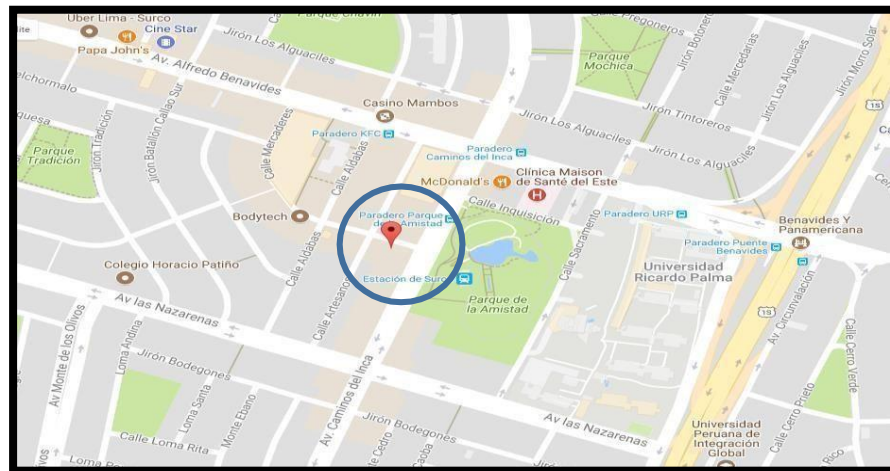


Figura 11: Ubicación de la empresa Delta Global Corp SAC

RUC: 20601989761

Página web: [www.lsqa.com](http://www.lsqa.com)

### **VISIÓN:**

Lideramos, generando una red de gestión del conocimiento y certificación internacional, con reconocimiento de nuestra competencia técnica en los mercados relevantes para nuestros clientes.

### **MISIÓN:**

Nos dedicamos a la transformación empresarial, orientada hacia una mejora sistemática del desempeño organizacional a través de la incorporación de alto valor agregado en la capacitación y certificación en base a sistemas de gestión de reconocimiento internacional

Figura 12: Fotos de certificaciones con los clientes

### **Proyectos Hidráulicos y Automáticos S.A-Prohidraut S.A**

La empresa Proyectos Hidráulicos y Automáticos S.A. - Prohidraut S.A. situada en el Parque Industrial el Asesor II en Lima logró la Certificación ISO 9001:2015 y también la Certificación OHSAS 18001:2007.



### **Curso Oficial BRC**

El Curso Oficial de BRC: British Retail Consortium tuvo lugar los días 15, 16 y 17 de junio en la oficina de LSQA Perú en Lima. Fue un curso oficial de BRC de comprensión de los requisitos de la norma BRC versión 7 (Understanding The Requirements) dictado por el Ing Leonardo Cizmíc.



### **Certificación Genia Tech SAC**

El 6 de julio se realizó la entrega de certificado ISO 9001:2015 a la empresa GENIA TECH SAC ubicada en Lima, Perú. El alcance de la certificación fue: "Comercialización de equipos y reactivos para la industria hospitalaria y laboratorios".



## Certificación de LIVA

La empresa SERVICIOS E INVERSIONES LIVA E.I.R.L. (Pasaje Ángel Brusco N° 237 – Iquitos, Maynas, Loreto, Perú) obtuvo la certificación según la Norma ISO 9001: 2015



## Delta Global Corp. SAC crece en Latinoamérica con certificaciones BRC-Food

El objetivo que ellos tienen es ofrecer un marco de actuación a los fabricantes para que los alimentos producidos para que sean seguros y conformes con los requisitos de la calidad que exigen los clientes y la legislación aplicable.

Delta Global Corp. SAC ya supera las 35 certificaciones BRC-Food versión 6 en Latinoamérica, con certificados en Perú. En febrero de 2014 realizó sus primeras dos auditorías BRC del protocolo de alimentos (GSFS v6) en Perú, ampliando su presencia como certificador en este país.

## Organización de la Empresa.

La organización está organizada de la siguiente manera como se representa en el organigrama organizacional en la parte superior se encuentra el gerente general, después a la mano derecha se encuentra la gerente administrativa

ella se encarga del área de administración y finanzas, ella cuenta con dos asistentes: la asistente de administración y finanzas se encarga de los cobros a los clientes, de ver los servicios que necesitamos y de las organizaciones de las reuniones, y la segunda asistente de administración se encarga de hacer todos los pagos respectivos y depósitos al auditor que necesite para los servicios de auditoría, luego de ello en el medio se encuentra la coordinadora de certificaciones ella es responsable de brindar soporte y ayuda en la organización sobre nuevos temas y también es asesora comercial, luego viene la asistente del área de operaciones y certificaciones encargada específicamente de programar el calendario de las auditorias de los servicios que se va brindar durante todas las semanas, también se encarga de hacer los viáticos del auditor que va requerir y supervisar las funciones que está cumpliendo de acuerdo al plazo establecido de las normas y finalmente viene las asesoras de ventas ellas se encargan de realizar visitas comerciales y captar nuevos clientes.

Gráfico 11: Organigrama dela empresa Delta Global Corp.

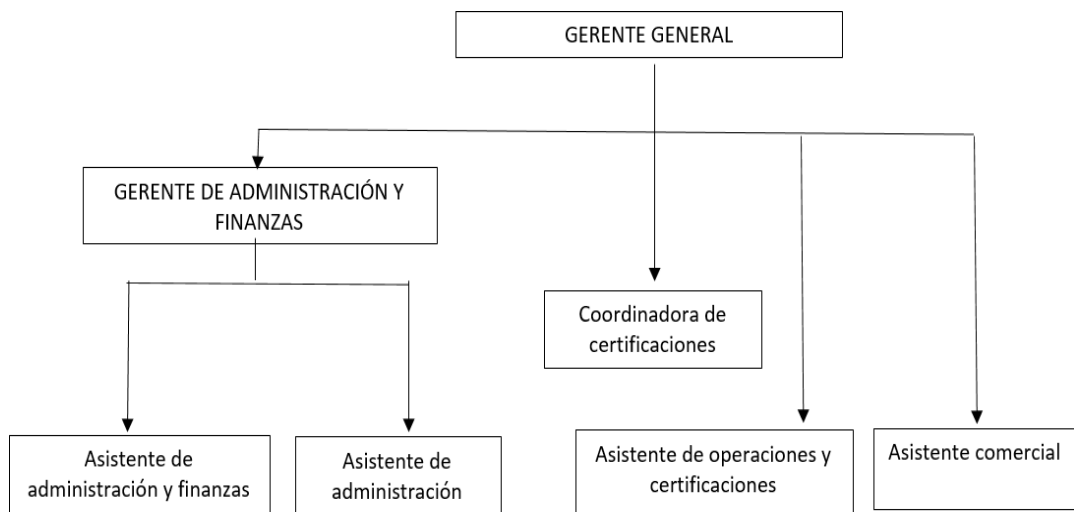
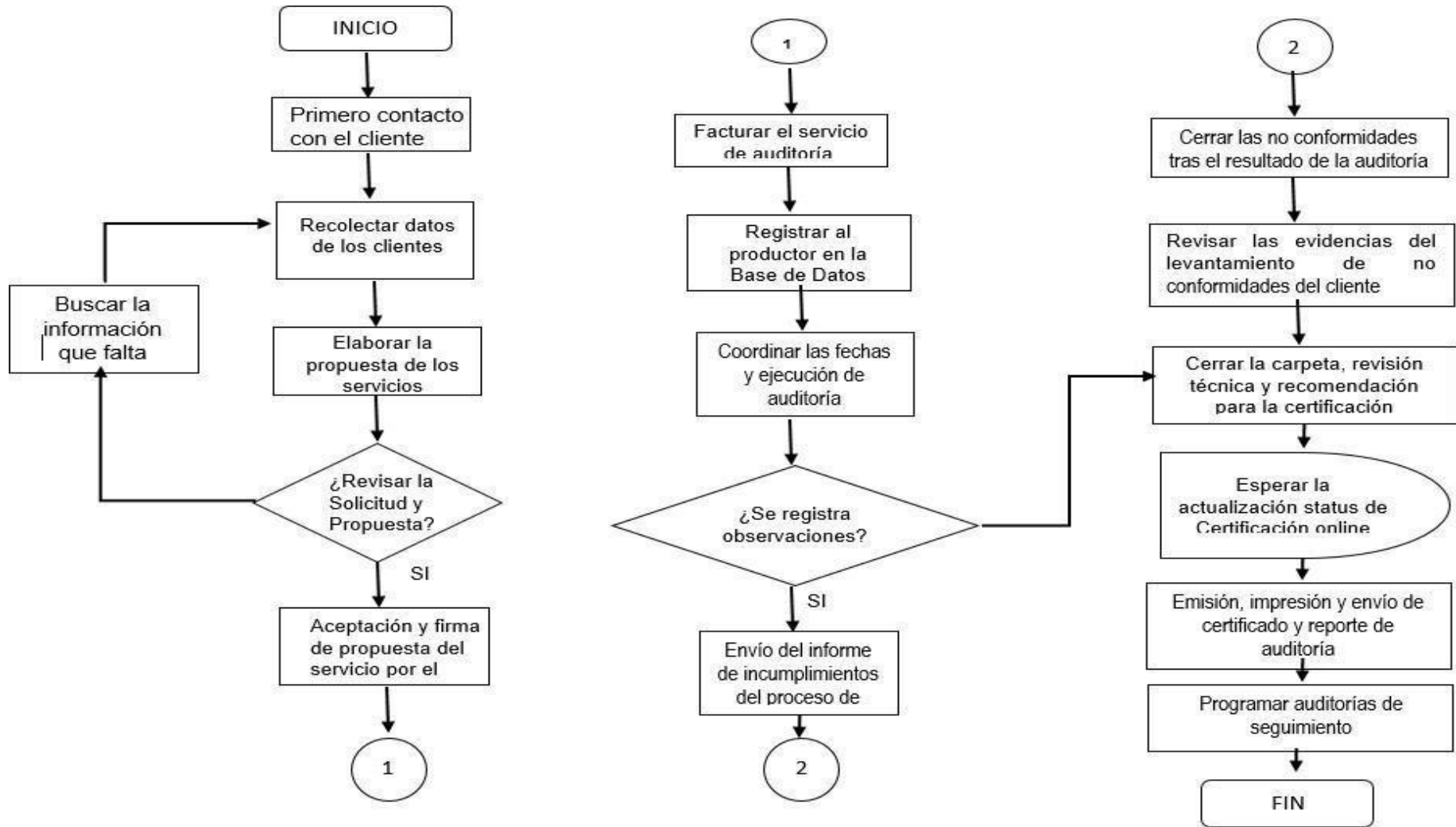




Figura 13: DIAGRAMA DE PROCESO COMERCIAL DE UNA AUDITORIA



## **Diagnóstico de la organización:**

Como se mencionó la organización lleva alrededor de un promedio de 3 años, ellos actualmente no tienen establecido un modelo de planeamiento estratégico aplicado, por lo cual ellos no cuentan con metas y objetivos de facturación como indicador mensual que puedan exigir a las asesoras dentro de la organización. Es por ello que las asesoras no tienen un objetivo de direccionamiento hacia donde tienen que llegar, precisamente al no presentar una meta clara ellas trabajan al día a día en sus labores.

En donde precisamente no se han definido los valores que poseen, presentando también la falta de un análisis de matriz FODA internamente y externamente en la organización

Por consiguiente, en el desarrollo de los problemas que está presentando la organización, se adjuntó información de los colaboradores que pertenecen a la organización tanto del área de administración, asistente de área, coordinadora y asesoras comerciales sobre los problemas más frecuentes que ellos tienen, evaluando de esta manera la situación en la que se encuentra la organización.

La organización actualmente cuenta con 57 clientes a lo largo de estos casi 3 años desde que se inició, lo que ellos pretenden es que la organización continúe creciendo a mediano plazo para poder incrementar su nivel de ventas en los servicios que ellos brindan.

A pesar de que la organización presente un buen número de clientes, se pretende proyectar aumentar su cartera de clientes y número de ventas cada vez más; haciéndose que se diferencie de sus competencias en la calidad de servicio que brindan.

A continuación, se presenta los resultados de facturación obtenidos de los meses de enero hasta mes de marzo del año 2018 en base a las ventas que se realizaron de los clientes antiguos y nuevos:

## Pre test

Como se visualiza en la imagen de la página de la organización Delta Global Corp. SAC ellos al empezar el proceso de implementación están contando con 57 clientes de los servicios de auditorías que brindan en la cual se espera poder aumentar.

Figura 14: Clientes DELTA GLOBAL CORP SAC

Por consultas de certificados suspendidos, anulados o retirados comunicarse con LSQA a [info@lsqa.com](mailto:info@lsqa.com)

Resultados de su búsqueda / País: 'Perú' / 57 clientes.

Empresa	Certificados	Ciudad	País
A.P. PESCA S.R.L.	<a href="#">ver certificados</a>	Chimbete	Perú
AGRICOLA ALSUR CUSCO S.A.C	<a href="#">ver certificados</a>	Cuzco	Perú
AGRÍCOLA BGS S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
AGROINDUSTRIAS AIB SA	<a href="#">ver certificados</a>	Chincha	Perú
Agroindustrias Verdellier S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú
AGROMAR INDUSTRIAL SA	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
AGROPESCA DEL PERU SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Sullana	Perú
AGROWORLD SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
ALSUR PERU S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	SABANDIA	Perú
ALTAMAR FOODS PERU S.R.L.	<a href="#">ver certificados</a>	Piura	Perú
Aura Violeta Ostolaza Mondragón	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
BLAND FARMS (PERU) SAC	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú
CONGELADOS Y FRESCOS SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Tumbes	Perú
Conservas Vegetales Cerro Verde S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	Cañete	Perú
CONSERVAS Y CONGELADOS CERRO AZUL S.R.L.	<a href="#">ver certificados</a>	Cañete	Perú

[ VOLVER ARRIBA ]

En el proceso de implementación de la variable independiente del **ciclo de Deming** de las dimensiones del **PHVA**, se está iniciando con un porcentaje que se establecido de acuerdo al cumplimiento de los indicadores planteados:

### PLANEAR Y HACER:

Para la elaboración de esta tesis se planifico un desarrollo más óptimo en la cual pueda ayudar incrementar el nivel de productividad del área comercial. Es por ello que se decidió establecer indicadores de facturación, para que las asesores tengan un objetivo que cumplir, dando a conocer su nivel de eficacia que desempeñan en su trabajo. Por consiguiente, se estableció un monto de facturación, con la finalidad de poder verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

De esta manera se desarrollará un control de seguimiento del área involucrada para evaluar el nivel de productividad, de acuerdo a los datos recaudados de las ventas generadas por las asesoras comerciales de los clientes nuevos que adquirieron, mostrando el siguiente resultado:

Tabla 20: N° de ventas de abril y mayo

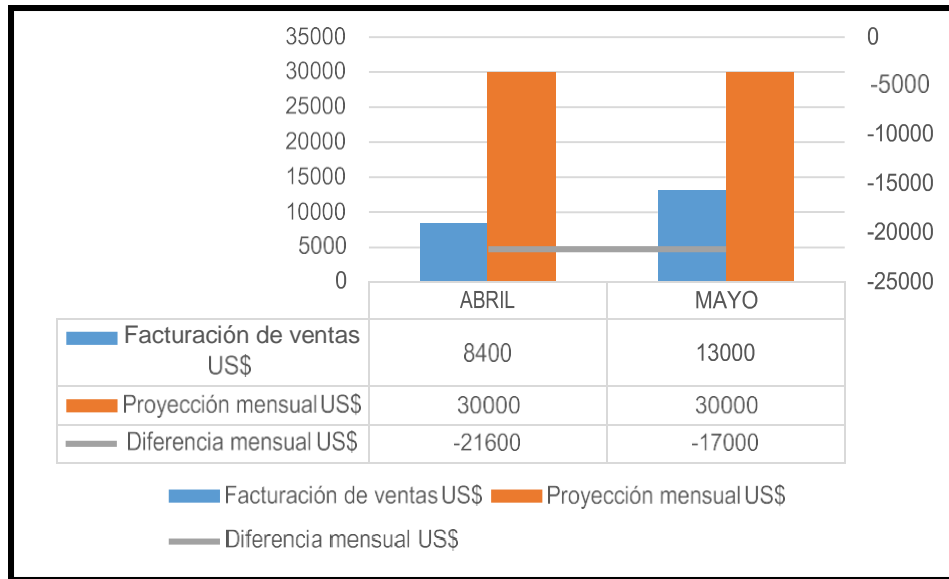
<i>MESES</i>	Semanas	N° de ventas generadas por semana	Costo de Facturación US\$	N° Asesor comercial
<i>ABRIL</i>	1°	0	US\$ 0.00	2
	2°	1	US\$ 2000.00	
	3°	2	US\$ 6400.00	
	4°	0	US\$ 0.00	
Total		3	US\$ 8400.00	
<i>MAYO</i>	1°	0	US\$ 0.00	2
	2°	1	US\$ 3200.00	
	3°	1	US\$ 9800.00	
	4°	0	US\$ 0.00	
Total		2	US\$ 13000.00	

Como se visualiza en el cuadro, la organización no ha obtenido una facturación dable como se está proyectando debido a las pocas ventas generadas en estos meses.

Tabla 21: Cuadro resumen de facturación del pre test

<i>MESES</i>	Facturación de ventas realizadas US\$	N° Asesor comercial	Facturación US\$ que debe aportar cada asesor	Proyección mensual de facturación de ventas esperadas en US\$	Diferencia mensual en US\$
<i>ABRIL</i>	US\$ 8400.00	2	US\$ 15000.00	US\$ 30000.00	US\$ 21600.00
<i>MAYO</i>	US\$ 13000.00	2	US\$ 15000.00	US\$ 30000.00	US\$ 17000.00
<i>TOTAL</i>	US\$ 21400.00		US\$ 30000.00	US\$ 60000.00	US\$ 38600.00

Gráfico 12: Facturación del Pre test



Por lo tanto, ello quiere decir que en las etapas de PLANEAR y HACER no se está cumpliendo con lo que se ha planificado mostrando un resultado:

Tabla 22: Cumplimiento de la etapa de PLANEAR y HACER -Pre Test

Cumplimiento de facturación=Facturación real/Facturación esperada

Meses	Cumplimiento de facturación
<i>ABRIL</i>	0.28
<i>MAYO</i>	0.43
<i>Promedio</i>	0.36

VERIFICAR:

Como se muestra en la etapa de VERIFICAR se está contando con un porcentaje del 0.16

Tabla 23: Nivel del cumplimiento del objetivo

Meses	Semanas	Ventas Reales	Ventas Esperadas	Formula:_____	Promedio del cumplimiento de objetivos de cada mes
				Nivel de cumplimiento de objetivos	
<i>abr-18</i>	1°	0	4	0.00	0.19
	2°	1	4	0.25	
	3°	2	4	0.50	
	4°	0	4	0.00	
may-18	1°	0	4	0.00	0.13
	2°	1	4	0.25	
	3°	1	4	0.25	
	4°	0	4	0.00	
Promedio Total % del cumplimiento					0.16

ACTUAR:

Después de terminar la etapa de verificar, se propuso necesario plantear acciones correctivas, la cual nos ayuden a incrementar el nivel de productividad para alcanzar el indicador establecido.

Es por ello que se plantearán realizar capacitaciones y feedback en la organización Delta Global Corp. SAC para analizar los resultados que se obtendrán a fin de mes, para poder hacer una comparación con los resultados obtenidos y los resultados futuros.

Tabla 24: Cumplimiento de la etapa de VERIFICAR-Pre Test

Meses	Costo de Capacitación	N° de trabajadores	Ventas Mensuales	Formula°_____
<i>ABRIL</i>	0	2	8400	0.00
<i>MAYO</i>	0	2	13000	0.00
Promedio total % plan de mejora				0.00

*A continuación, Delta Global Corp. SAC presentara sus indicadores de eficacia y eficiencia que tiene actualmente:*

**Tabla 25: Nivel de eficacia:**

MESES	Semanas	N° de ventas realizadas por semana	N° de cotizaciones elaboradas	% de Eficacia	Promedio
				$\frac{N^{\circ} \text{ de ventas realizadas}}{N^{\circ} \text{ de cotizaciones elaboradas}}$	
ABRIL	1°	0	3	0.00	0.20
	2°	1	2	0.50	
	3°	2	6	0.33	
	4°	0	4	0.00	
Total		3	15		
MAYO	1°	0	2	0.00	0.10
	2°	1	5	0.20	
	3°	1	5	0.20	
	4°	0	3	0.00	
Total		2	15		
Promedio general del Pre Test					0.15

Como se puede observar en el cuadro de datos al empezar el proceso de implementación las cotizaciones que están elaborando mensualmente las asesoras comerciales no se han logrado concretar en ventas por completo, mostrando de esta manera un nivel de eficacia del 0.15.

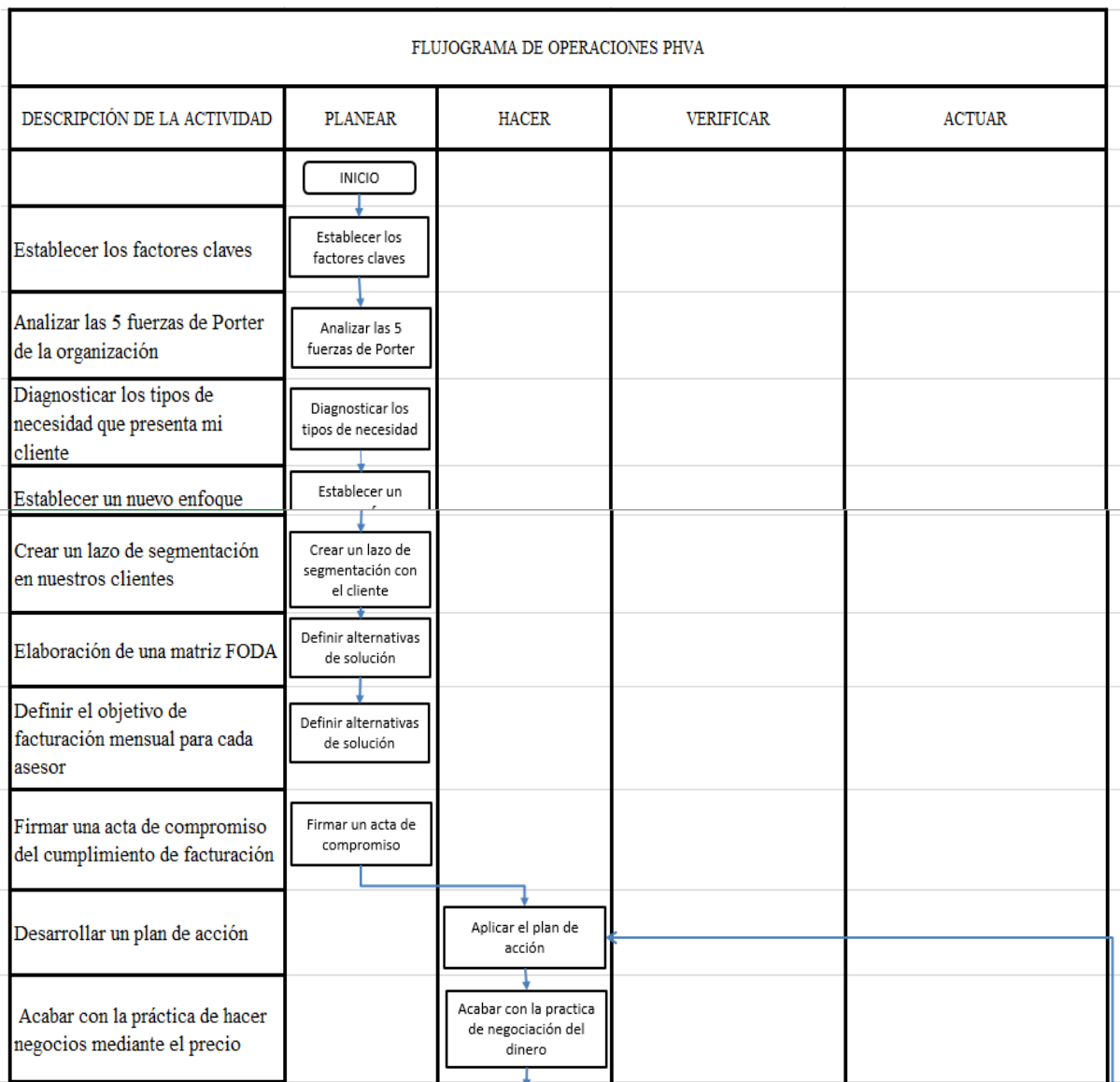
**Tabla 26: Nivel de eficiencia antes de la implementación**

MESES	Semanas	N° de auditorias ejecutadas	Capacidad de atención	% de Eficiencia	Promedio
				$\frac{\# \text{ de auditorias ejecutadas}}{\# \text{ capacidad de atención}}$	
ABRIL	1°	0	3	0.00	0.25
	2°	1	3	0.33	
	3°	2	3	0.67	
	4°	0	3	0.00	
Total		3	12		
MAYO	1°	0	3	0.00	0.17
	2°	1	3	0.33	
	3°	1	3	0.33	
	4°	0	3	0.00	
Total		2	12		
Promedio general del Pre Test					0.21

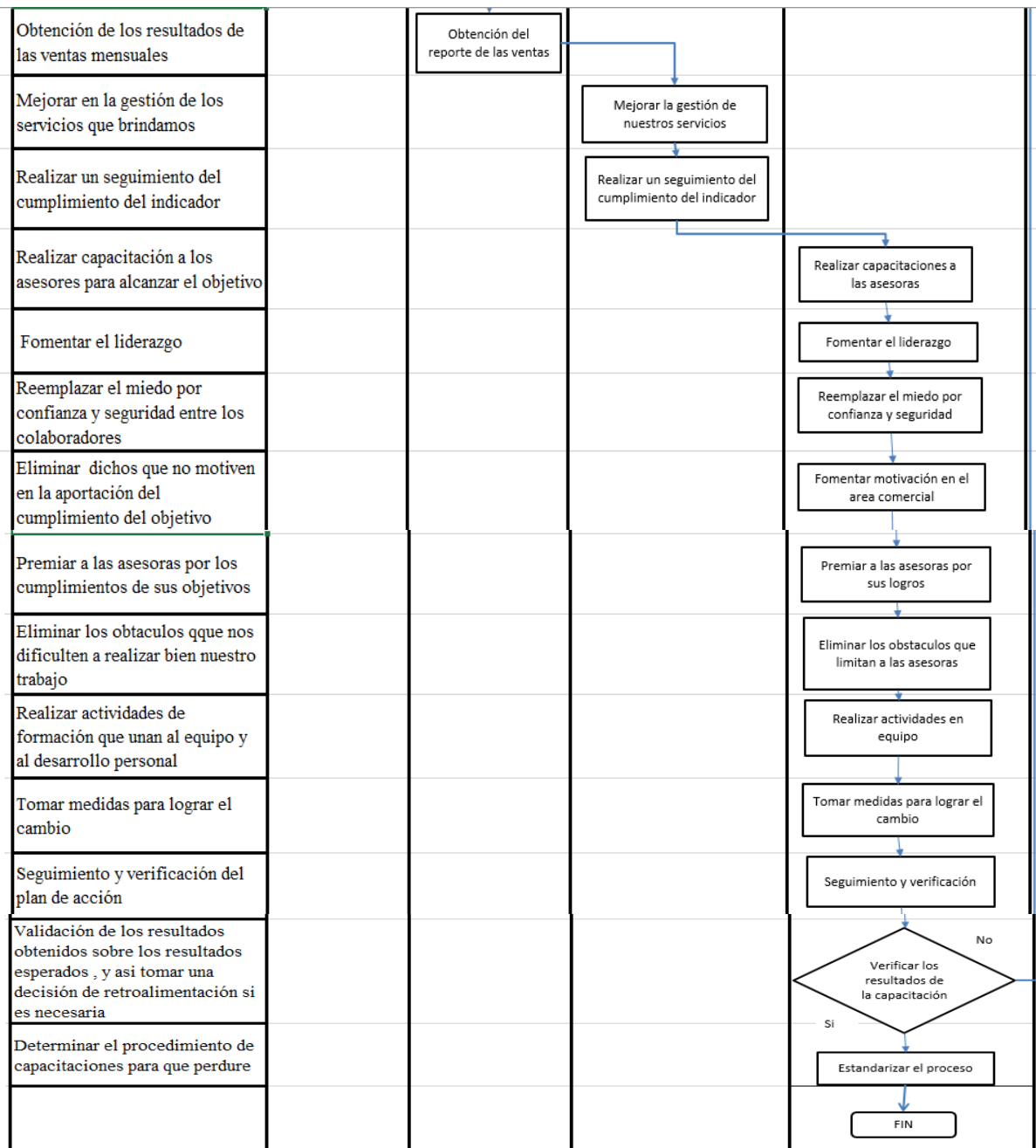
Como se puede observar en tabla de datos como las asesoras comerciales aún no están generando demasiadas ventas al mes, su nivel de eficiencia es 0.21.

## 2.7.2. Propuesta de mejora:

De acuerdo a la descripción explicada en la realidad problemática según lo mencionado que está ocurriendo en la organización Delta Global Corp. SAC, sobre el origen de la baja productividad, reflejado en los problemas encontrados en el diagrama de Ishikawa y diagrama de Pareto, en esta tesis se decidió evaluar la situación actual que estaba presentando en función a los indicadores que se han establecido para ello, en la cual nos va permitir observar si ocurren cambios de mejora que influyan para el crecimiento de la productividad, aplicando las herramientas de mejora continua PHVA, con ayuda de los 14 principios de Deming brindando posibles soluciones a la situación presentada en la organización.







Por consiguiente, se elaboró un cronograma de actividades donde se desarrollarán las propuestas de mejoras que se están programando para lograr alcanzar los indicadores mensuales proyectados:

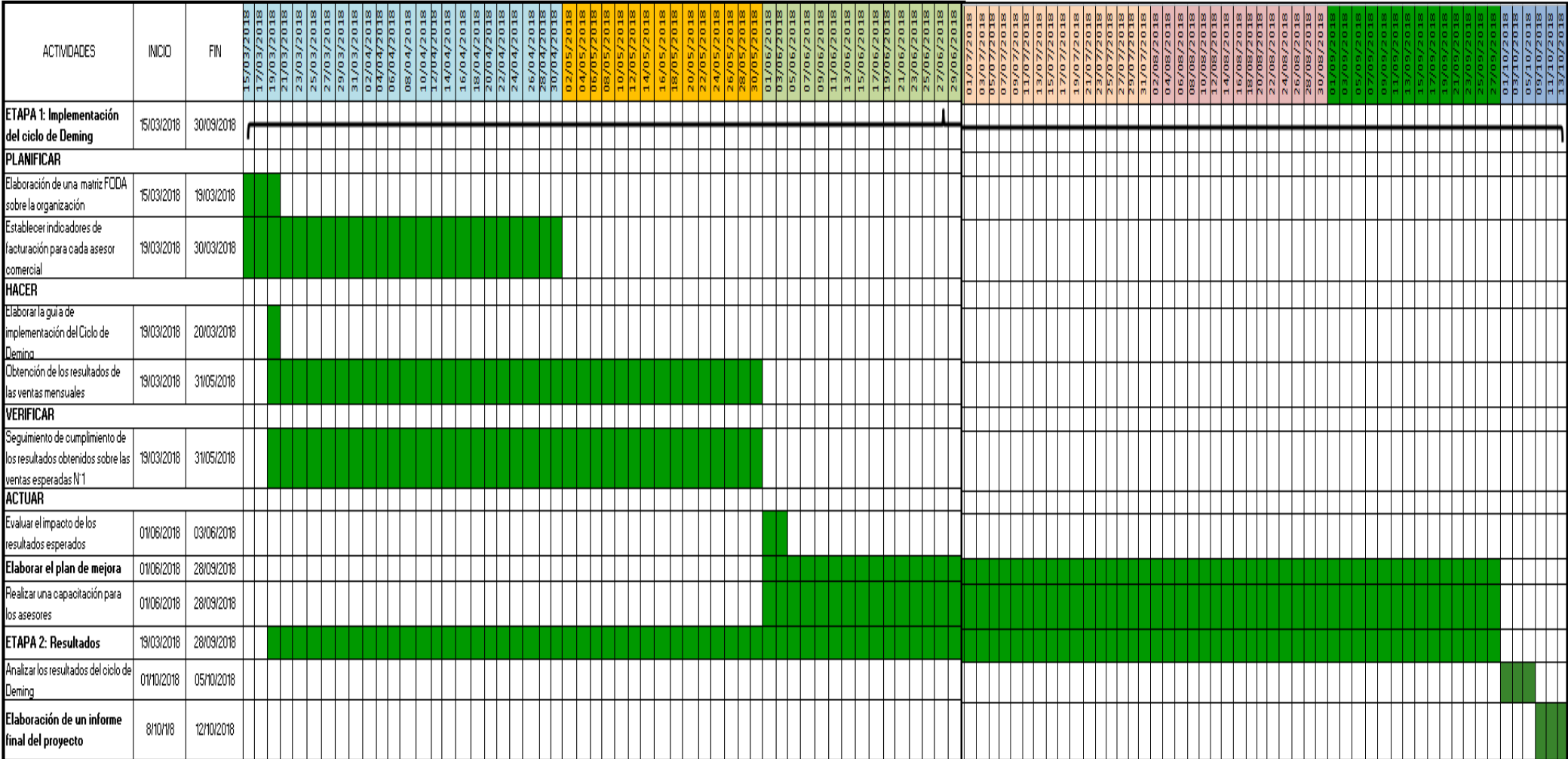
Tabla 27: Cronograma de la implementación

<b>Etapas del ciclo de Deming</b>	<b>Actividades de desarrollo</b>	<b>INICIO</b>	<b>FIN</b>
<b>PLANEAR</b>	<b>Principio 1: Constancia con el propósito de mejorar el servicio</b>	5/04/2018	30/09/2018
	Establecer los factores claves que presenta la organización	5/04/2018	6/04/2018
	Analizar las 5 fuerzas de Porter de la organización	5/04/2018	6/04/2018
	Diagnosticar los tipos de necesidad que presenta mi cliente	6/04/2018	8/04/2018
	Establecer un nuevo enfoque hacia nuestros clientes	9/04/2018	12/04/2018
	Crear un lazo de segmentación en nuestros clientes	12/04/2018	28/09/2018
	Elaboración de una matriz FODA	15/04/2018	19/04/2018
	<b>Principio 2: Adoptar una nueva filosofía</b>	15/04/2018	28/04/2018
	Establecer un objetivo de facturación mensual para las asesoras comerciales	19/04/2018	30/04/2018
	Acta de compromiso del cumplimiento del objetivo de facturación	19/04/2018	19/04/2018
<b>HACER</b>	<b>Principio 3: No depender de una supervisión constante</b>	2/04/2018	30/04/2018
	Aplicación del plan de mejora	19/04/2018	30/04/2018
	<b>Principio 4: Acabar con la práctica de hacer negocios mediante el precio</b>	19/04/2018	30/04/2018
	Obtención de los resultados de las ventas mensuales	19/03/2018	31/05/2018
<b>VERIFICAR</b>	<b>Principio 5: Mejorar en la gestión de los servicios que brindamos</b>	19/03/2018	31/05/2018
	Realizar un seguimiento del cumplimiento del indicador	19/03/2018	31/05/2018
<b>ACTUAR</b>	<b>Principio 6: Realizar capacitaciones sobre las normas</b>	1/06/2018	28/09/2018
	<b>Principio 7: Fomentar el liderazgo</b>	1/06/2018	28/09/2018
	<b>Principio 8: Reemplazar el miedo por confianza y seguridad entre los colaboradores</b>	1/06/2018	28/09/2018
	<b>Principio 9: Eliminar los obstáculos o problemas que se generan entre las áreas</b>	1/06/2018	28/09/2018
	<b>Principio 10: Eliminar frases o dichos que no motiven en la aportación del cumplimiento del objetivo</b>	1/06/2018	28/09/2018

	<b>Principio 11: Premiar a las asesoras por el cumplimiento de su objetivo</b>	1/06/2018	28/09/2018
	<b>Principio 12: Eliminar los obstáculos que nos dificulten a realizar bien nuestro trabajo</b>	1/06/2018	28/09/2018
	<b>Principio 13: Realizar actividades de formación que unan al equipo y contribuyan en el desarrollo personal</b>	1/06/2018	28/09/2018
	<b>Principio 14: Tomar medidas para lograr el cambio</b>	1/06/2018	28/09/2018

A continuación, se presenta el diagrama de Gantt que se ha planificado de acuerdo a las actividades planteadas para el desarrollo de la implementación del PHVA.

Gráfico 13:Diagrama de Gantt



Por consiguiente, como se observa en cada una de las etapas del ciclo de Deming se está desarrollando los 14 principios, en la cual se plantea las posibles estrategias de soluciones que se buscaron para incrementar la productividad en la organización Delta Global Corp. SAC, las cuales serán explicadas y detalladas de la siguiente manera:

### **Principio 1: Constancia con el propósito de mejorar el servicio**

Lo que se busca en este primer principio es crear un objetivo a la organización, en la cual le permita permanecer y crear competencia en el negocio destacándose por ser innovadora en sus servicios y en el nivel de calidad que brinda y hace que se diferencien de las demás organizaciones y para ello primero se estableceremos los factores claves que debe presentar una organización certificadora en donde de acuerdo a ello, se analizara cuáles son las fortalezas y debilidades que tiene la organización Delta Global Corp. SAC, y por consecuente también diagnosticaremos las 5 fuerzas de Porter para ver que oportunidades y amenazas encontramos en el mercado frente a nuestro sector industrial; en base a ello se estudiara los tipos de necesidades que tienen los clientes para poder establecer un enfoque y una segmentación entre cliente y la empresa, para la elaboración de la matriz FODA.

Anexo 4: Formato de matriz FODA Pag. 149

### **Principio 2: Adoptar una nueva filosofía**

Se adaptará una nueva filosofía de calidad que consistirá en la mejora continua de nuestros servicios que brindamos de acuerdo a cada una de las áreas que está organizada la empresa. En donde al establecer un objetivo de facturación para cada mes con un monto de US\$ 15 000.00 para cada asesora comercial se buscó el propósito de que cada una de ellas alcance su meta propuesta, de esta manera nos permitirá medir su nivel de eficiencia y desempeño en su área.

Asimismo, al establecer esta filosofía de mejora en la calidad del servicio para el cliente, se busca no solo ganar un cliente más para la organización sino crear un vínculo de compromiso entre la organización y el cliente.

Anexo 5: Formato de facturación Pag. 149

### **Principio 3: No depender de una supervisión constante**

En el área comercial siempre se realizan 2 reuniones semanalmente con la gerencia, en donde las supervisan cómo se han ido desarrollando su avance de ventas, por lo general esas reuniones traen retrasos en sus actividades que ellas realizan, y lo que se espera lograr es solo realizar 2 reuniones al mes, en la cual primera sería quincenal para ver que han estado logrando en las semanas y las déficit que han estado teniendo y la última a cierre de mes para ver la facturación del cumplimiento de objetivo.

Anexo 6: Formato de asambleas Pag. 150

### **Principio 4: Acabar con la práctica de hacer negocios mediante el precio**

Al adaptar la nueva filosofía de calidad que consistirá en cumplir con todas las necesidades que tienen los clientes, nos va permitir acabar con la práctica de negocios del precio; debido que si se está brindando un servicio de calidad y se está cumpliendo con todas expectativas y necesidades que tiene el cliente, no se verá vulnerable ante las ofertas que presenten las otras organizaciones con un licitador más bajo.

Anexo 7: Registro de acuerdos comerciales firmados Pag. 150

### **Principio 5: Mejorar en la gestión de los servicios que brindamos**

Siempre cuando hablamos de mejora continua debemos tener en cuenta que nunca se va tener un fin, ya que siempre se suelen presentar obstáculos que nos impiden llegar a nuestro objetivo, es por ello que, al planificar el proceso

de mejora continua en nuestra área comercial, se debe tener varias alternativas. Precisamente si una no este resultando como se esperaba, se planteará la otra opción para alcanzar nuestro objetivo propuesto.

Es por ello que se desarrollara un análisis de comparación sobre las ventas que se obtendrán de cada una de asesoras comerciales, observando que tanto llegan o están cumpliendo con el objetivo planteado, en base a las cotizaciones que elaboran cada una de ellas y cuáles son las que se están vendiendo.

Anexo 8: Formato de cumplimiento de Facturación Pag 151

### **Principio 6: Realizar capacitaciones sobre las normas**

Precisamente nuestra otra alternativa es realizar las capacitaciones a las asesoras comerciales para reforzar en su formación sobre los servicios que se brindan y para el tipo de cliente que nos enfocamos.

Anexo 9: Formato de lista de asistencia de capacitaciones Pag 151

Anexo 10: Formato de encuestas de las normas Pag 152

### **Principio 7: Fomentar el liderazgo**

En el área comercial cuentan con 2 asesoras en la cual, la que ha tomado el liderazgo es la asesora más antigua debido a su experiencia y conocimiento que ella tiene, brindándole el apoyo y soporte necesario a la asesora nueva.

Anexo 11: Formato de cronograma de actividades Pag 154

### **Principio 8: Reemplazar el miedo por confianza y seguridad entre los colaboradores**

La organización Delta Global Corp. SAC si bien es cierto ellos buscan que sus asesoras se vuelvan eficientes en sus responsabilidades que deben

cumplir, también se encargan de brindarles un clima laboral saludable y apropiado donde ellas se sientan seguras y con confianza en lo que realizan.

Anexo 12: Formato de nuevos clientes de la organización Pag 155

**Principio 9: Eliminar los obstáculos o problemas que se generan entre las áreas**

Las asesoras comerciales se les ha fomentado tener una visión en equipo para lograr su facturación propuesta por la organización, es por ello que ambas se apoyan conjuntamente.

Anexo 13: Formato de facturación semanal Pag 155

**Principio 10: Eliminar frases o dichos que no motiven en la aportación del cumplimiento del objetivo**

Se decidió elaborar un periódico mural con la participación de todo el equipo de trabajo con la intención de mejorar el ambiente laboral con frases motivadoras que ayuden alcanzar los objetivos que tiene cada una de ellas.

No aplica formato

**Principio 11: Premiar a las asesoras por el cumplimiento de su objetivo**

De acuerdo a lo conversado con la gerencia se estableció un acuerdo en donde si las asesoras comerciales cumplían con su facturación de todos los meses se les iba a pagar un viaje por fin de año, por haber llegado con su objetivo propuesto. Pero para poder lograr su objetivo también se les brindaría facilidades para que ellas puedan participar en eventos como yo constructor, ferias y cursos en las que estén interesadas para fortalecer su formación y la captación de nuevos clientes.

Anexo 14: Cronograma de actividades propuestas por cumplimiento del objetivo Pag 156



**Principio 12: Eliminar los obstáculos que nos dificulten a realizar bien nuestro trabajo**

Según los estudios se dice que el clima laboral afecta un 20% en la productividad, debido que la cultura organizacional genera un gran impacto en la motivación, satisfacción y productividad de la organización es por ello que la empresa Delta Global Corp. SAC, se decidió fomentar un ambiente laboral armonioso creando reuniones motivacionales donde participen todo el equipo haciendo dinámicas y juegos donde se contagien de esa vibra positiva en el trabajo.

No aplica formato

**Principio 13: Realizar actividades de formación que unan al equipo y contribuyan en el desarrollo personal**

Lo que se propuso fue realizar actividades festivas en cual participe todo el equipo de trabajo, haciendo concursos para que haiga premiaciones con la finalidad de unificar el equipo.

Anexo 15: Cronograma de reuniones motivacionales Pag 156

**Principio 14: Tomar medidas para lograr el cambio**

Toda organización para lograr su objetivo, tiene que pasar por un cambio, en donde le permita crear aun equipo de trabajo especializado y comprometido apuntando todos en una misma dirección. Por consiguiente, al elaborar el plan de mejora con todas las estrategias planteadas y las capacitaciones para fortalecer las falencias que están presentando.

Se tomó una decisión de cambio al adaptar esas nuevas propuestas sugeridas para la formación del equipo de trabajo y al asumir el compromiso que las asesoras debían facturar mensualmente.

Anexo 16: Cronograma del plan de mejoras Pag.157

En donde, asimismo, al decidir realizar las capacitaciones y brindarles material a las asesoras se realizó una inversión, en donde asimismo para la elaboración de esta implementación, se identificó los siguientes recursos que se necesitaran

Tabla 28: Inversión económica

<b>Código</b>	<b>Concepto</b>	<b>Recursos</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Total (S/.)</b>
2.3.27.22	Asesoría	<b>Asesor</b>	Asesor	1	2000.00
2.1.19.2	Compensación por tiempo de servicios	<b>Tiempo de disposición</b>	Tiempo de elaboración de la tesis	1	2000.00
2.3.1.9	Materiales y útiles de enseñanza	<b>Materiales: Papel Bond</b>	Millar	1	30.00
2.3.1.10	Materiales y útiles de enseñanza	Lapiceros y Lápiz	Unidad	30	15.00
2.3.1.11	Materiales y útiles de enseñanza	<b>Corrector</b>	Unidad	3	3.00
2.3.1.12	Materiales y útiles de enseñanza	<b>Memoria USB</b>	Unidad	1	40.00
2.3.1.13	Materiales y útiles de enseñanza	<b>Folder</b>	Unidad	6	10.00
2.3.1.99	Compra de otros bienes	<b>Celular</b>	Unidad	1	350.00
2.3.1.99	Compra de otros bienes	<b>Laptop</b>	Unidad	1	2500.00
2.3.1.99	Compra de otros bienes	<b>Impresora</b>	Unidad	1	750.00
2.3.1.13	Materiales y útiles de enseñanza	<b>Tinta de impresora</b>	Unidad	1	100.00
2.3.2.7.4.99	Otros servicios de informática	<b>Servicios: Internet</b>	1344 h	56 Días	1344.00
2.3.2.2.4.4	Movilidad para traslado de los trabajadores	<b>Movilidad</b>	100 Viajes	3 meses	600.00
2.3.2.7.11	Otros servicios	<b>Llamadas</b>	100 Llamadas	100	100.00
2.3.2.2.4.4	Servicios de impresiones, encuadernación y empastado	<b>Fotocopias</b>	200 Hojas	200	20.00
		Anillados	5 Anillados	5	50.00
<b>Costo Total</b>					<b>9912.00</b>

**Tabla 29: Presupuesto de la implementación de la mejora**

Cantidad	Recursos	Duración	S/ H-H	Costo S/
1	Auditor	1h	16	S/ 3200.00
2	Asesores comerciales	4 meses(1 vez x sem)	50	S/ 1600.00
1	Premiaciones	una vez al año		S/ 6000.00
2	Material didáctico(Ipad)			S/ 2700.00
1	Impresora			S/ 750.00
2	USB			S/ 80.00
4	Hojas bond			S/ 120.00
	Inscripciones de cursos			S/ 3000.00
	Visitas comerciales			S/ 2400.00
<b>Total</b>				<b>S/ 19850.00</b>

Por lo tanto la implementación del ciclo de Deming tendrá un costo reflejado de S/ 29 762.00 para incrementar la productividad de la organización Delta Global Corp. SAC

**Tabla 30: Presupuesto total de la implementación**

PRESUPUESTO TOTAL DE LA IMPLEMENTACIÓN	
Concepto	Costo S/
Implementación del ciclo de Deming	S/ 19850.00
Recursos utilizados para la investigación	S/ 9912.00
<b>Total</b>	<b>S/ 29762.00</b>

### 2.7.3. Ejecución De La Propuesta

Para incrementar la productividad de ventas en el área comercial de la empresa Delta Global Corp. SAC, se decidió ejecutar lo siguiente:

**Tabla 31: Objetivo de la implementación del ciclo de Deming**

<b>DELTA GLOBAL CORP SAC</b>	<b>PLAN DE IMPLEMENTACIÓN</b>
<b>FECHA</b>	<b>CONCEPTO</b>
15/03/2018	<b>APLICACIÓN DEL CICLO DE DEMING PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DELTA GLOBAL CORP - SANTIAGO DE SURCO, 2018</b>
<b>ALCANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN</b>	
El alcance que tiene como finalidad es incrementar su productividad en el área comercial con ayuda de estas estrategias planteadas	
<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	
Actualmente, se observa que el área comercial está presentando una serie de dificultades, en donde está generando una baja productividad. Entre una de ellas es que no tienen un indicador de facturación establecido mensualmente, falta de motivación en el área laboral, tienen ciertas falencias con algunas normas y que no poseen los accesorios adecuados para las ventas. Por consiguiente ello está provocando el bajo nivel de productividad.	
<b>JUSTIFICACIÓN</b>	
La razón principal por la que se ha decidido aplicar el ciclo de Deming en el área comercial, es debido que la organización está exigiendo lo siguiente:	
- Incrementar la productividad en el área comercial	
- Incrementar el nivel de eficiencia	
- Incrementar el nivel de eficacia en las ventas	
- Cumplimiento de objetivos	
Por consiguiente, esta considera:	
- Implementación de estrategias para mejorar el área comercial	
- Implementación de un programa de capacitaciones sobre las normas	
- Implementación de charlas motivacionales promoviendo la participación de liderazgo y unión entre los colaboradores	
<b>OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
<b>A CORTO PLAZO</b>	<b>A LARGO PLAZO</b>
- Fidelización de nuestro cliente hacia la organización	- Ser el líder mundial como empresa certificadora
- Concretar ventas específica con los clientes	- Aumentar nuestra capacidad de auditores
- Aumentar el número de ventas concretadas por la empresa en un mismo mes	- Mejorar la eficiencia y eficacia en el área comercial
- Incrementar el nivel de eficiencia	- Mejorar la participación entre los colaboradores en el ambiente laboral
- Cumplimiento de facturación mensual	

## **ETAPA DE PLANEAR:**

### **Principio 1: Constancia con el propósito de mejorar el servicio**

#### **a. Factores claves de una organización certificadora**

- Compromiso, liderazgo y apoyo de alta gerencia:
- Formación, capacitación y desarrollo:
- Orientación al cliente:
- Cultura organizacional enfocada en calidad:
- Seguimiento y mejora continua:

Estrategias que aplicamos para cumplir con nuestro objetivo

- Gestión de recursos humanos:

Para lograr satisfacer a los clientes con el servicio de calidad que se le brinda, debe poseer colaboradores de calidad, en donde los colaboradores deben poseer una formación, experiencia y habilidades para desempeñar el puesto de trabajo.

#### **b. Las 5 fuerzas de Porter que debe cumplir la organización**

Rivalidad Competitiva:

Delta Global Corp. enfrenta una intensa competencia con SGS y Bureau Veritas, quienes tienen mayores recursos y participan del mismo mercado. Delta Global Corps se diferencia por la calidad del servicio que se le brinda al cliente y la eficiencia en su proceso.

Poder De Negociación De Los Proveedores:

No cuenta con auditores ISO y tienen que solicitar a la casa matriz y ello genera retrasos en los contratos.

Poder De Negociación De Los Clientes:

Delta Global Corp. SAC ha logrado captar clientes importantes, los cuales poseen poder de negociación, en la cual ha generado un impacto positivo en los clientes nuevos.

Amenaza De Nuevos Participantes:

En el mercado hay una competencia agresiva, en la cual cuentan con mayor trayectoria.

Amenaza De Productos Sustitutos:

Esperamos que continúe la demanda de los servicios que la empresa ofrece.

### **c. Tipos de necesidades que poseen mis clientes**

La calidad esperada:

Las asesoras deben tener la capacidad de saber ofertar los servicios que brindan la organización independientemente para complacer las expectativas que desea el cliente.

La calidad requerida:

Las asesoras comerciales deben tener la capacidad de reconocer que necesidades presenta cada uno de sus clientes para poder satisfacer sus expectativas que ellos tienen.

La calidad potencial:

Las asesoras comerciales deben manejar la información necesaria con respecto a todos los tipos de normas, para brindar una información adecuada a su cliente en la visita comercial.

#### d. Enfoque de los clientes

La empresa Delta Global Corp. SAC. Tiene la filosofía que aconseja en las reuniones a su equipo de trabajo de que a veces es un poco difícil atraer a clientes nuevos, que conservar a los anteriores. Pero tampoco nada imposible es por ello que en el servicio que se le brindan los asesores comerciales deben generar un compromiso entre la organización y el cliente.



Figura 15: Capacitación sobre enfoque al cliente

En donde la gerencia comentaba que varios del perteneciendo a la empresa Delta Global Corp. SAC han sido de otros entes certificadores, en las cuales tuvieron malas experiencias con retrasos en las entregas de certificados y fechas, auditorias no completas, y otros inconvenientes. Pero precisamente al implantar un modelo de calidad en el servicio que las asesoras le van a ofrecer a los clientes nuevos ellas deben generar un compromiso y lealtad en las visitas comerciales que realizan, por ejemplo:

- Si se encuentran con un cliente que presenta quejas del servicio, ellas deben tener el control de saber manejar la situación, buscando una solución al problema que presenta su cliente estableciendo un dialogo asertivo, buscando la satisfacción y tranquilidad del cliente.
- Si tienen un cliente con el que recién han cerrado contrato y este les llama, no mostrar indiferencia ante las dudas que esté presente, sino dedicarle un tiempo prudente ante los problemas que tengan, debido que si te busco a ti es porque lograste establecer un lazo de confianza y compromiso entre ambos en la visita comercial, y ello además te ayudara a generar recomendaciones de otras organizaciones por el trato y servicio que le brindo la compañía.
- Después de haber cerrado el contrato con tu cliente, mantener una comunicación asertiva con él, después de su proceso de auditoría, mostrándoles interés que te preocupas por ellos y nos solo en cerrar una venta, Pues ello también le servirá al asesor comercial ya que el cliente le informará que le pareció el proceso y que sugerencias de mejora le daría a la organización.

### e. Segmentación entre el cliente y la organización

Para segmentar a los nuevos clientes de Delta Global Corp. SAC las asesoras comerciales deben tener en claro que tipo de organización es, el rubro que ellos manejan, debido que deben estar a la vanguardia de las expectativas de los clientes para satisfacer sus necesidades.



En la cual debemos de tener en claro que beneficios le podemos brindar a nuestro cliente de acuerdo a su sector, buscando nuevas oportunidades.

### f. Imagen de compromiso con el cliente y la organización:

Figura 16: Compromiso con los clientes



#### **Certificación de LIVA**

La empresa SERVICIOS E INVERSIONES LIVA E.I.R.L. (Pasaje Ángel Brusco N° 237 – Iquitos, Maynas, Loreto, Perú) obtuvo la certificación según la Norma ISO 9001: 2015



#### **PROYECTOS HIDRAULICOS AUTOMATICOS S.A - PROHIDRAUT**

La empresa PROHIDRAUT logro la certificación ISO 9001:2015 y también la certificación OHSAS 18001:2007



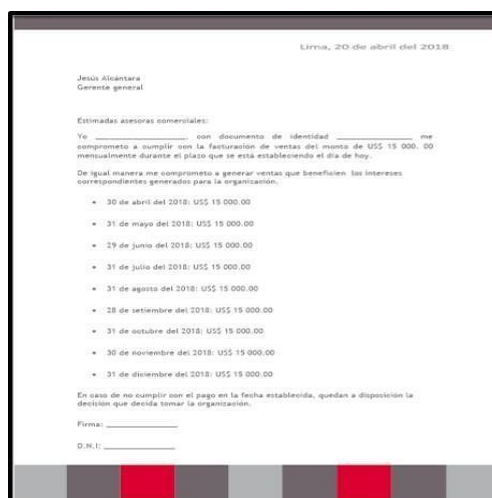
**Tabla 32: Matriz FODA**

<p><b>DELTA GLOBAL CORP. SAC</b></p>	<p><b>FORTALEZAS - F</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Experiencia en el manejo de nuestros recursos humanos</li> <li>Procesos administrativos para alcanzar nuestros objetivos</li> <li>Audidores especializados y de calidad</li> <li>Cumplimiento de eficiencia en nuestras certificaciones</li> <li>Accesibilidad con las modalidades de pago</li> <li>Fidelización en el vínculo con nuestro cliente</li> <li>Excelente calidad del servicio</li> <li>Ofrecemos seguridad a nuestros clientes</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES - D</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Capital de trabajo mal utilizado</li> <li>Falta de segmentación en el mercado</li> <li>Algunos problemas de calidad</li> <li>Falta de capacitación</li> <li>Problemas con los accesos de usuarios de plataformas</li> <li>Posicionamiento en el mercado</li> <li>Falta de auditores</li> <li>Variedad de servicios</li> </ol>
<p><b>OPORTUNIDADES - O</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mercado mal atendido</li> <li>Fuerte poder adquisitivo</li> <li>Necesidades del servicio</li> <li>Buena atención al cliente</li> </ol>	<p><b>Estrategia - FO</b></p> <p>Seguir brindando servicios de calidad en las auditorias que se les realiza a los clientes</p>	<p><b>Estrategia - DO</b></p> <p>Formar auditores ISO, Global Gap en la sede de Perú para contar con mas auditores y la capacidad disponible de atender los servicios</p>
<p><b>AMENAZAS - A</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Competencia muy agresiva</li> <li>Cambio en la legislación</li> <li>Dependencia como empresa</li> <li>Publicidad Online</li> </ol>	<p><b>Estrategia - FA</b></p> <p>Seguir preparando a nuestros auditores en su calibración de desarrollo</p>	<p><b>Estrategia - DA</b></p> <p>Aumentar la variedad de los servicios que ofrecemos y promocionarlos via online</p>

**Principio 2: Adoptar una nueva filosofía**

Establecer un objetivo de facturación mensual para las asesoras comerciales y Firma del acta de compromiso del cumplimiento del objetivo de facturación

**Figura 17: Acta de cumplimiento de facturación**



**Imágenes de establecimientos en la mejora de calidad de nuestros servicios  
(calibración de auditores):**

**Figura 18: Calibración de auditores**



**Calibración de Auditores**

LSQA realizó una calibración para sus auditores. En la misma se aunaron criterios de auditorías, se hicieron trabajos grupales y se vieron casos reales de empresas certificadas. También se analizaron los cambios de la norma ISO 9000 versión 2015. El evento se realizó en el Hotel Cottage y constó de jornada matutina, almuerzo de confraternidad y jornada vespertina.



**Curso Oficial BRC**

El Curso Oficial de BRC: British Retail Consortium tuvo lugar los días 15, 16 y 17 de junio en la oficina de LSQA Perú en Lima. Fue un curso oficial de BRC de comprensión de los requisitos de la norma BRC versión 7 (Understanding The Requirements) dictado por el Ing



**Inocuidad de Frutas y Vegetales frescos**

Se desarrollará los días 8 y 9 de junio en Lima el curso Produce Safety Grower Training, Inocuidad de Frutas y Vegetales frescos. El curso cubre tanto los requisitos de la ley FSMA como las Buenas Prácticas Agrícolas.

### Imágenes de participación de la expo alimentaria 2018:



### ETAPA DE HACER:

#### Principio 3: No depender de una supervisión constante

Se realizó un registro de reuniones de supervisión para ver el avance de ventas a cargo de gerencia participando el área involucrada. La 1ra reunión es en quincena para evaluar el avance y la 2da que sería a fin de mes para ver el cierre del mes si se cumplió con el objetivo.



REGISTRO DE REUNIONES			
Lugar:	Oficina		
APS:	Gerencia		
Reunión General de ventas			
Observaciones:	Dificultades y Problematicas		
Fechas	Motivo	Cumple	No cumple
Martes 15/05/2018	Avances del nivel de ventas		
Jueves 31/05/2018	Cumplimiento del objetivo		
Viernes 15/06/2018	Avances del nivel de ventas		
Viernes 29/06/2018	Cumplimiento del objetivo		
Viernes 13/07/2018	Avances del nivel de ventas		
Martes 31/07/2018	Cumplimiento del objetivo		
Miércoles 15/08/2018	Avances del nivel de ventas		
Viernes 31/08/2018	Cumplimiento del objetivo		
Viernes 14/09/2018	Avances del nivel de ventas		
Viernes 28/09/2018	Cumplimiento del objetivo		
Lunes 15/10/2018	Avances del nivel de ventas		
Miércoles 31/10/2018	Cumplimiento del objetivo		
Jueves 15/11/2018	Avances del nivel de ventas		
Viernes 30/11/2018	Cumplimiento del objetivo		
Viernes 14/12/2018	Avances del nivel de ventas		
Vienes 28/12/2018	Cumplimiento del objetivo		

#### **Principio 4: Acabar con la práctica de hacer negocios mediante el precio**

Charlas sobre orientación al cliente y técnicas que debemos usar en las visitas comerciales.

Figura 19: Charlas de negociación



#### **ETAPA DE VERIFICAR**

#### **Principio 5: Mejorar en la gestión de los servicios que brindamos**

Verificación del cumplimiento del objetivo de facturación durante el previo proceso de implementación después de que se establece los indicadores.

Tabla 33: Verificación del cumplimiento

<i>MESES</i>	Facturación de ventas realizadas US\$	N° Asesor comercial	Facturación US\$ que debe aportar cada asesor	Proyección mensual de facturación de ventas esperadas en US\$	Diferencia mensual en US\$
<i>ABRIL</i>	US\$ 8400.00	2	US\$ 15000.00	US\$ 30000.00	<b>US\$ -21600.00</b>
<i>MAYO</i>	US\$ 13000.00	2	US\$ 15000.00	US\$ 30000.00	<b>US\$ -17000.00</b>
<i>TOTAL</i>	US\$21400.00		US\$ 30000.00	US\$ 60000.00	<b>US\$ -38600.00</b>

## Plan de mejora del ciclo de Deming

Se decide establecer una nueva estrategia de mejora para que nos ayude alcanzar el objetivo de facturación, que se está proponiendo

Tabla 34: Plan de mejora

ETAPAS DE LA IMPLEMENTACIÓN		
ETAPAS	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN
<b>PLANEAR</b>	Objetivos de ventas mensuales	En esta primera etapa se estableció como finalidad estimar un indicador de facturación mensual para las asesoras comerciales para su alcance de objetivos, de un monto de US\$ 15 000 mensuales que se propuso de acuerdo a las oportunidades y fortalezas que presenta la organización; llegando a un acuerdo con las colaboradoras.
<b>HACER</b>	Nivel de ventas reales	Después de establecer el monto de facturación para las asesoras, también se brindó charlas motivacionales propuestas por ellas, se les hizo firmar un acta de compromiso comprometiéndose a cumplir con la facturación mensual del monto acordado y se les estuvo calibrando a sus auditores.
<b>VERIFICAR</b>	Nivel de cumplimiento de objetivos	Se realizó un seguimiento de cumplimiento de los resultados obtenidos sobre las ventas esperadas
<b>ACTUAR</b>	Plan de mejora	Se decide realizar capacitaciones para fortalecer el conocimiento sobre las normas y dudas que presentan durante la semana sobre sus visitas comerciales para lograr seguir mejorando en la calidad de nuestro servicio.

### ETAPA DE ACTUAR:

#### Principio 6: Realizar capacitaciones sobre las normas

Se realiza capacitaciones a las asesoras comerciales para reforzar el conocimiento sobre las normas.

Figura 20: Lista de verificación de asistencia:

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2015</b>		
Fecha de emisión: 04-2018	Pag. 1 of 47	FS051

**ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad**

**Objetivo**

Auto-evaluación  
 Auditoría Breve  
 Auditoría de Certificación  
 Auditoría de Seguimiento
 
 Auditoría de Recertificación  
 Post-Auditoría

Fecha: \_\_\_\_\_ 29/6/18 \_\_\_\_\_


**Organización**

Nombre: DELTA GLOBAL CORP SAC

Dirección: Santiago de Surco-Los mercaderes

Contraparte: \_\_\_\_\_

**Equipo Auditor**

1. Auditor Líder: Rosana Pisano Firma: 

2. Auditor: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

3. Auditor: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Observador: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

LSQA S.A.  
 Av. Italia 5201  
 Tel: (591) 2050-0188  
 Fax: (591) 2054-2960  
 CP 11.500 Montevideo - Uruguay  
[www.lsqa.com](http://www.lsqa.com)

Figura 21: Capacitación de las normas:



# Formato del plan de capacitaciones

## Norma ISO 9001:

Se presenta el formato que se le realiza en las capacitaciones sobre la norma ISO 9001 para poder brindar la información necesaria para el conocimiento y dudas que presenten las asesoras comerciales.

Figura 22: Formato del plan de capacitaciones

Plan de auditoría		Código ISO 9001		Normativa ISO 9001		Código ISO 9001		Normativa ISO 9001		Código ISO 9001		Normativa ISO 9001	
Clase	Fecha	Clase	Fecha	Clase	Fecha	Clase	Fecha	Clase	Fecha	Clase	Fecha	Clase	Fecha
<p><b>Plan de auditoría</b></p> <p><b>Proyecto:</b> [Nombre del Proyecto]</p> <p><b>Objetivo:</b> [Objetivo de la auditoría]</p> <p><b>Alcance:</b> [Alcance de la auditoría]</p> <p><b>Responsable:</b> [Nombre del Responsable]</p> <p><b>Fecha de inicio:</b> [Fecha de inicio]</p> <p><b>Fecha de finalización:</b> [Fecha de finalización]</p> <p><b>Clase:</b> [Nombre de la Clase]</p> <p><b>Fecha:</b> [Fecha de la Clase]</p> <p><b>Responsable:</b> [Nombre del Responsable]</p> <p><b>Objetivo:</b> [Objetivo de la Clase]</p> <p><b>Alcance:</b> [Alcance de la Clase]</p> <p><b>Contenido:</b> [Contenido de la Clase]</p> <p><b>Participantes:</b> [Lista de Participantes]</p> <p><b>Recursos:</b> [Lista de Recursos]</p> <p><b>Observaciones:</b> [Observaciones de la Auditoría]</p> <p><b>Conclusiones:</b> [Conclusiones de la Auditoría]</p> <p><b>Acciones:</b> [Lista de Acciones]</p>													
<p><b>Plan de capacitación</b></p> <p><b>Clase:</b> [Nombre de la Clase]</p> <p><b>Fecha:</b> [Fecha de la Clase]</p> <p><b>Responsable:</b> [Nombre del Responsable]</p> <p><b>Objetivo:</b> [Objetivo de la Clase]</p> <p><b>Alcance:</b> [Alcance de la Clase]</p> <p><b>Contenido:</b> [Contenido de la Clase]</p> <p><b>Participantes:</b> [Lista de Participantes]</p> <p><b>Recursos:</b> [Lista de Recursos]</p> <p><b>Observaciones:</b> [Observaciones de la Clase]</p> <p><b>Conclusiones:</b> [Conclusiones de la Clase]</p> <p><b>Acciones:</b> [Lista de Acciones]</p>													

Plan de auditoría		Código ISO 9001		Normativa ISO 9001		Código ISO 9001		Normativa ISO 9001		Código ISO 9001		Normativa ISO 9001	
Clase	Fecha	Clase	Fecha	Clase	Fecha	Clase	Fecha	Clase	Fecha	Clase	Fecha	Clase	Fecha
<p><b>Plan de auditoría</b></p> <p><b>Proyecto:</b> [Nombre del Proyecto]</p> <p><b>Objetivo:</b> [Objetivo de la auditoría]</p> <p><b>Alcance:</b> [Alcance de la auditoría]</p> <p><b>Responsable:</b> [Nombre del Responsable]</p> <p><b>Fecha de inicio:</b> [Fecha de inicio]</p> <p><b>Fecha de finalización:</b> [Fecha de finalización]</p> <p><b>Clase:</b> [Nombre de la Clase]</p> <p><b>Fecha:</b> [Fecha de la Clase]</p> <p><b>Responsable:</b> [Nombre del Responsable]</p> <p><b>Objetivo:</b> [Objetivo de la Clase]</p> <p><b>Alcance:</b> [Alcance de la Clase]</p> <p><b>Contenido:</b> [Contenido de la Clase]</p> <p><b>Participantes:</b> [Lista de Participantes]</p> <p><b>Recursos:</b> [Lista de Recursos]</p> <p><b>Observaciones:</b> [Observaciones de la Auditoría]</p> <p><b>Conclusiones:</b> [Conclusiones de la Auditoría]</p> <p><b>Acciones:</b> [Lista de Acciones]</p>													
<p><b>Plan de capacitación</b></p> <p><b>Clase:</b> [Nombre de la Clase]</p> <p><b>Fecha:</b> [Fecha de la Clase]</p> <p><b>Responsable:</b> [Nombre del Responsable]</p> <p><b>Objetivo:</b> [Objetivo de la Clase]</p> <p><b>Alcance:</b> [Alcance de la Clase]</p> <p><b>Contenido:</b> [Contenido de la Clase]</p> <p><b>Participantes:</b> [Lista de Participantes]</p> <p><b>Recursos:</b> [Lista de Recursos]</p> <p><b>Observaciones:</b> [Observaciones de la Clase]</p> <p><b>Conclusiones:</b> [Conclusiones de la Clase]</p> <p><b>Acciones:</b> [Lista de Acciones]</p>													

# Normas BRC vs 7 y HACCP

Se presenta el formato que se le realiza en las capacitaciones sobre la norma BRC vs7 para poder brindar la información necesaria para el conocimiento y dudas que presenten las asesoras comerciales

Figura 23: Formato del plan de capacitaciones BRC y HACCP

The image shows a training plan for LSGA (Luz Sonda) regarding BRC and HACCP. It includes a table with columns: Fecha, Área, Nombre de actividad, Tema, and Empresa. The table lists various training sessions, including 'Reunión de apertura', 'Capacitación en el sitio', and 'Control de cambios'. Below the table, there is a detailed description of the training content, including the objective, the topics to be covered, and the responsible person (Lic. Bertha Cordero).

This image shows a more detailed view of the training plan. It includes a table with columns: Fecha, Área, Nombre, Tema, and Empresa. The table lists various training sessions, including 'Reunión de apertura', 'Capacitación en el sitio', and 'Control de cambios'. Below the table, there is a detailed description of the training content, including the objective, the topics to be covered, and the responsible person (Lic. Bertha Cordero).



**Figura 24: Encuestas de conocimiento sobre las normas aplicadas:**

**ASESORA N°1:**

CUESTIONARIO SOBRE LA NORMA BRC vs 7 y HACCP				
<b>SERVICIO:</b>	Capacitación sobre las normas BRC vr 7 y HACCP			
<b>LUGAR:</b>	Oficina Surco			
<b>FECHA:</b>	04/06/2018			
<b>APS:</b>	Luis Borda			
<b>CUESTIONARIO</b>	Si	No	Observaciones	Comentarios
Todas las organizaciones pueden certificar el BRC		X	Solo industrias alimentarias	
Es obligatorio certificar una norma ISO		X		No pero ayuda a tener una mejor calidad del proceso de servicio o oriducción
Puedo certificar la norma BRC sin haber realizado una implementación	X			
Si presento No conformidades en mi proceso de auditoría y las levanto, pero si me las vuelven a rechazar jalaría pero recibiría el certificado	X			Son pocas probabilidades que se presente ese escenario
Puedo certificar una norma BRC junto con la norma HACCP al mismo tiempo	X			
El tiempo de validez que tiene la certificación es de 3 años		X	Es anual	
Si no hago una renovación aun permanecería con mi certificado	X			Pero no es valido
Puedo entregar mis No conformidades después de la fecha indicada		X		Tiene un plazo prudente 28 días para levantar las observaciones
Entiendo claramente las definiciones de la norma	X			
Consideras que la capacitación que se esta desarrollando te ayuda en tu formación	X			

**ASESORA N°2:**

CUESTIONARIO SOBRE LA NORMA ISO 9001				
<b>SERVICIO:</b>	Capacitación sobre la norma ISO 9001			
<b>LUGAR:</b>				
<b>FECHA:</b>				
<b>APS:</b>				
CUESTIONARIO	Si	No	Observaciones	Comentarios
Todas las organizaciones pueden certificar el ISO 9001	X			
Es obligatorio certificar una norma ISO		X	Ayuda y fortalece a la organización	
Sera necesario certificar SGC para obtener los objetivos que se busca de una implementación, mantenimiento para mejorar su Organización	X			
Sera necesario realizar la transición ISO 9001:2008 a la versión actual	X			
Con la norma ISO se pueden identificar los procesos y las interacciones	X			
El ciclo PDCA todavía se utiliza con la norma ISO 9001:2015	X			
El tiempo de validez que tiene la certificación solo serán 3 años	X			
Si jalo en la primera etapa de mi auditoria puedo continuar con la segunda etapa		X	Se te considera un tiempo prudente de acuerdo a la situación de las no conformidades encontradas	
La primera etapa de mi auditoria lo puedo realizar de manera online	X		Solo la parte documentaria	
Entiendo claramente las definiciones de la norma	X			
Consideras que la capacitación que se esta desarrollando te ayuda en tu formación	X			

**ASESOR N°1:**

CUESTIONARIO SOBRE LA NORMA ISO 9001				
<b>SERVICIO:</b>	Capacitación sobre la norma ISO 9001			
<b>LUGAR:</b>				
<b>FECHA:</b>				
<b>APS:</b>				
<b>CUESTIONARIO</b>	Si	No	Observaciones	Comentarios
Todas las organizaciones pueden certificar el ISO 9001	X			
Es obligatorio certificar una norma ISO		X	Ayuda y fortalece a la organización	
Sera necesario certificar SGC para obtener los objetivos que se busca de una implementación, mantenimiento para mejorar su Organización	X			
Sera necesario realizar la transición ISO 9001:2008 a la versión actual	X			
Con la norma ISO se pueden identificar los procesos y las interacciones	X			
El ciclo PDCA todavía se utiliza con la norma ISO 9001:2015	X			
El tiempo de validez que tiene la certificación solo serán 3 años	X			
Si jalo en la primera etapa de mi auditoria puedo continuar con la segunda etapa		X	Se te considera un tiempo prudente de acuerdo a la situación de las no conformidades encontradas	
La primera etapa de mi auditoria lo puedo realizar de manera online	X		Solo la parte documentaria	
Entiendo claramente las definiciones de la norma	X			
Consideras que la capacitación que se esta desarrollando te ayuda en tu formación	X			

**ASESORA N°2:**

CUESTIONARIO SOBRE LA NORMA ISO 9001				
<b>SERVICIO:</b>	Capacitación sobre la norma ISO 9001			
<b>LUGAR:</b>				
<b>FECHA:</b>				
<b>APS:</b>				
<b>CUESTIONARIO</b>	Si	No	Observaciones	Comentarios
Todas las organizaciones pueden certificar el ISO 9001	X			
Es obligatorio certificar una norma ISO		X		
Sera necesario certificar SGC para obtener los objetivos que se busca de una implementación, mantenimiento para mejorar su Organización	X			
Sera necesario realizar la transición ISO 9001:2008 a la versión actual	X			
Con la norma ISO se pueden identificar los procesos y las interacciones	X			
El ciclo PDCA todavía se utiliza con la norma ISO 9001:2015	X			
El tiempo de validez que tiene la certificación solo serán 3 años	X			
Si jalo en la primera etapa de mi auditoria puedo continuar con la segunda etapa		X	Se te considera un tiempo prudente de acuerdo a la situación de las no conformidades encontradas	
La primera etapa de mi auditoria lo puedo realizar de manera online		X	Debe ser presencial	
Entiendo claramente las definiciones de la norma	X			
Consideras que la capacitación que se esta desarrollando te ayuda en tu formación	X			

## Principio 7: Fomentar el liderazgo

Fomentar el liderazgo y trabajo en equipo de las diferentes áreas de la organización, Se propuso realizar actividades en la cual nos ayuden a trabajar estos aspectos.



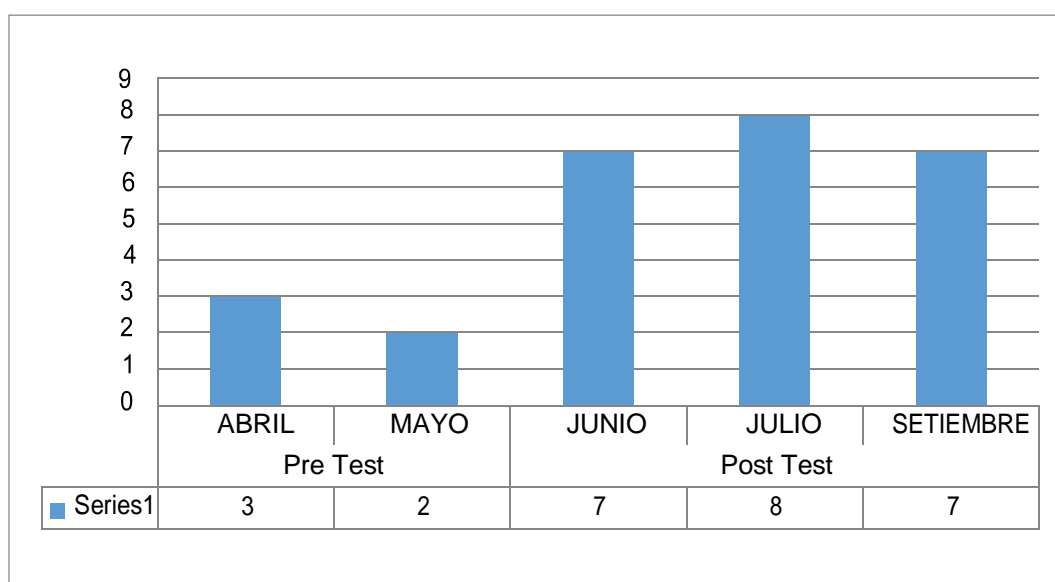
<b>CRONOGRAMA DE REUNIONES MOTIVACIONALES</b>				
Meses	Semanas	Responsable	Cumple	No Cumple
Abril	1°	Asesora Comercial 1		
	2°	Asistente de administración		
	3°	Asistente contable		
	4°	Gerente de Administración		
Mayo	1°	Asesora comercial 2		
	2°	Coordinadora de certificaciones		
	3°	Asistente de operaciones y certificaciones		
	4°	Asesora Comercial 1		
Junio	1°	Asistente de administración		
	2°	Asistente contable		
	3°	Gerente de Administración		
	4°	Asesora comercial 2		
Julio	1°	Coordinadora de certificaciones		
	2°	Asistente de operaciones y certificaciones		
	3°	Asesora Comercial 1		
	4°	Asistente de administración		
Agosto	1°	Asistente contable		
	2°	Gerente de Administración		
	3°	Asesora comercial 2		
	4°	Coordinadora de certificaciones		
Septiembre	1°	Asistente de operaciones y certificaciones		
	2°	Asesora Comercial 1		
	3°	Asistente de administración		
	4°	Asistente contable		
Octubre	1°	Gerente de Administración		
	2°	Asesora comercial 2		
	3°	Coordinadora de certificaciones		
	4°	Asistente de operaciones y certificaciones		
Noviembre	1°	Asesora Comercial 1		
	2°	Asistente de administración		
	3°	Asistente contable		
	4°	Gerente de Administración		
Diciembre	1°	Asesora comercial 2		
	2°	Coordinadora de certificaciones		
	3°	Asistente de operaciones y certificaciones		
	4°	Asesora Comercial 1		

**Principio 8: Reemplazar el miedo por confianza y seguridad entre los colaboradores**

Generar compromiso en el comercial con la organización, donde se medira con un registro el número de clientes nuevos que lograron captar.



Pre Test	Meses	Clientes Nuevos
	ABRIL	3
	MAYO	2
	TOTAL	5
Post Test	Meses	Clientes Nuevos
	<i>JUNIO</i>	7
	<i>JULIO</i>	8
	<i>AGOSTO</i>	6
	<i>SETIEMBRE</i>	7
	<i>TOTAL</i>	28



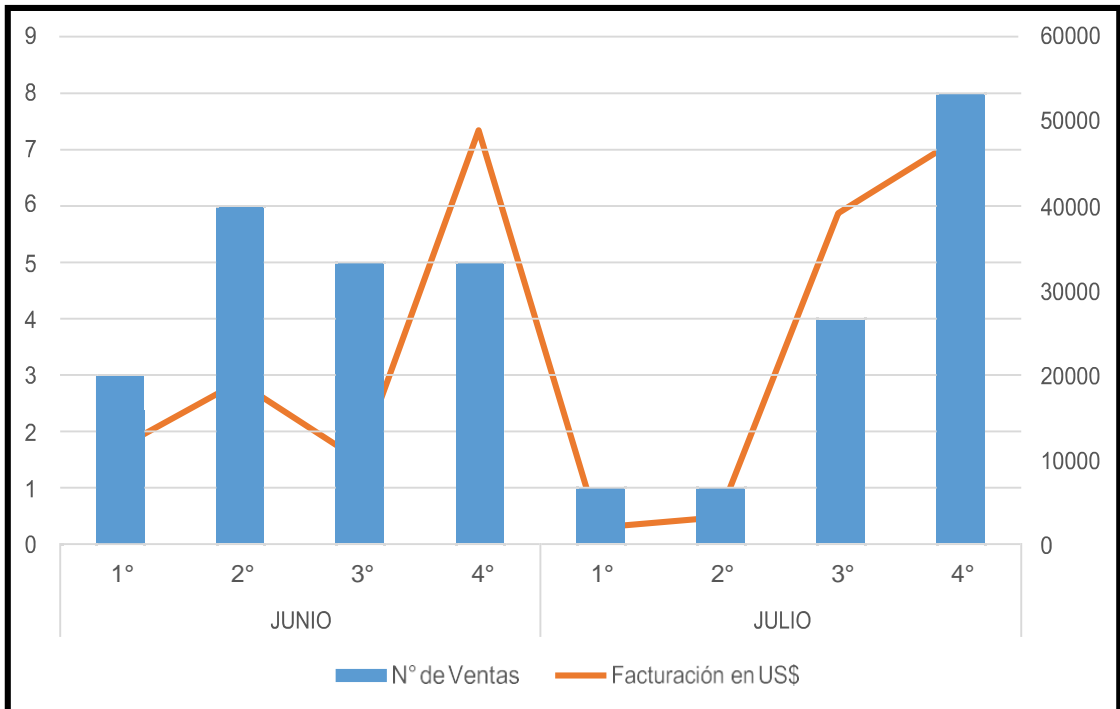
**Principio 9: Eliminar los obstáculos o problemas que se generan entre las áreas**

Luego de realizar las capacitaciones a las asesoras comerciales se comenzó hacer un control de seguimiento sobre su nivel de producción de ventas que venden, para lograr aumentar la eficacia de las asesoras.

Tabla 35: Ventas generadas durante los meses de implementación

MESES	Semanas	N° de ventas generadas por semana	Facturación US\$	N° Asesor comercia 1
JUNIO	1°	3	<b>US\$ 11400.00</b>	2
	2°	6	<b>US\$ 19200.00</b>	
	3°	5	<b>US\$ 10000.00</b>	
	4°	5	<b>US\$ 49000.00</b>	
Total		19	US\$ 89600.00	
JULIO	1°	<b>1</b>	US\$ 2000.00	2
	2°	<b>1</b>	US\$ 3200.00	
	3°	<b>4</b>	US\$ 39200.00	
	4°	<b>8</b>	US\$ 48000.00	
Total		14	US\$ 92400.00	

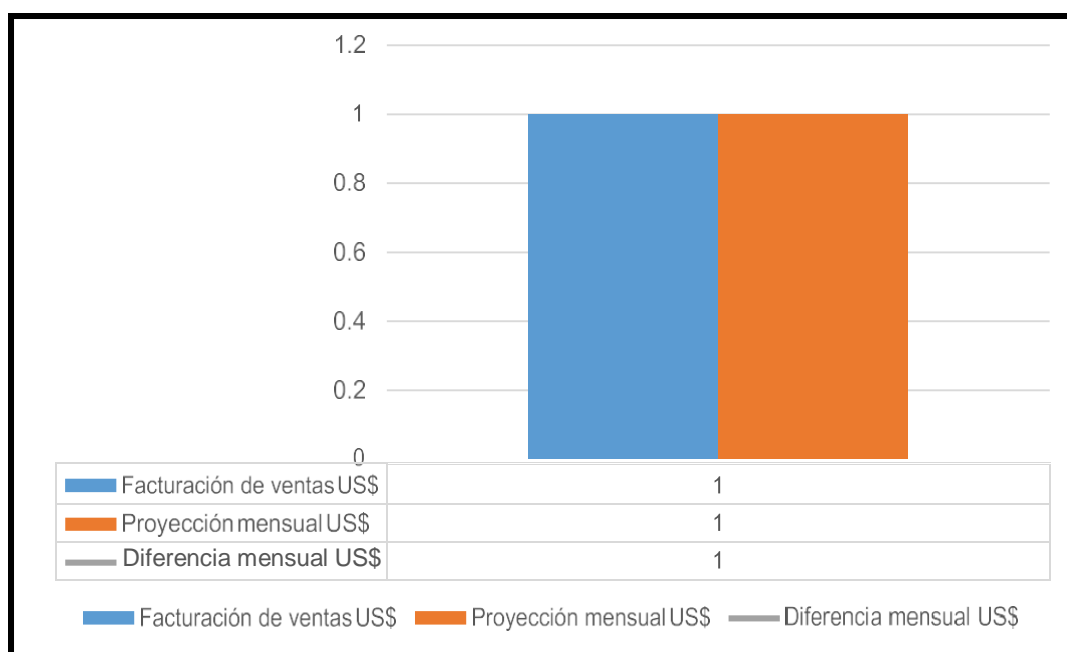
Gráfico 14: Crecimiento de ventas durante el proceso de implementación



**Tabla 36: Resumen de Facturación durante el proceso de implementación**

<i>Meses</i>	Facturación de ventas realizadas US\$	N° Asesor comercial	Facturación US\$ que debe aportar cada asesor	Proyección mensual de facturación de ventas esperadas en US\$	Diferencia mensual en US\$
<i>JUNIO</i>	US\$ 89600.00	2	US\$ 15000.00	US\$ 30000.00	US\$ 59600.00
<i>JULIO</i>	US\$ 92400.00	2	US\$ 15000.00	US\$ 30000.00	US\$ 62400.00
<i>TOTAL</i>	US\$ 182000.00			US\$ 60000.00	US\$122000.00

**Gráfico 15: Facturación durante el proceso de implementación**





**Principio 10: Eliminar frases o dichos que no motiven en la aportación del cumplimiento del objetivo**

**Figura 25: Frases de motivación**



**Principio 11: Premiar a las asesoras por el cumplimiento de su objetivo**



Se estableció realizar como premio viajes nacionales o internacionales si se cumpliero con la facturación que se estableció, de acuerdo a la reunión que se acordó con gerencia.

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>			
<b>Meses</b>	<b>Facturación mensual</b>	<b>Cumplimiento de objetivo</b>	<b>Propuestas</b>
Abril	\$ 8,400.00	\$ 30,000.00	1. Viaje Nacional: • Cajamarca • Iquitos • Piura  2. Viaje Internacional: • México • España • Italia
Mayo	\$ 13,000.00	\$ 30,000.00	
Junio	\$ 27,280.00	\$ 30,000.00	
Julio	\$ 28,400.00	\$ 30,000.00	
Agosto	\$ 15,520.00	\$ 30,000.00	
Septiembre	\$ 21,520.00	\$ 30,000.00	
Octubre	\$ -	\$ 30,000.00	
Noviembre	\$ -	\$ 30,000.00	
Diciembre	\$ -	\$ 30,000.00	
Total	\$ -	\$ 270,000.00	

**Principio 12: Eliminar los obstáculos que nos dificulten a realizar bien nuestro trabajo**

Realizar reuniones motivacionales donde participen todo el equipo haciendo dinámicas y juegos donde se contagien de esa vibra positiva en el trabajo

**Principio 13: Realizar actividades de formación que unan al equipo y contribuyan en el desarrollo personal**

Lo que se propuso fue realizar actividades festivas en cual participe todo el equipo de trabajo, haciendo concursos para que haya premiaciones con la finalidad de unificar el equipo

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES FESTIVAS DEL EQUIPO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
Meses	Actividades Festivas
Abril	Almuerzo por semana santa
	Paseo de integración del equipo
Mayo	Ceremonia y compartir por el día de la madre
	Onomásticos
Junio	Onomásticos
Julio	Onomásticos
Setiembre	Presentación de expoalimentaria 2018
Octubre	Concurso por el día de la canción criolla
Diciembre	Concurso de decoración por navidad

**Principio 14: Tomar medidas para lograr el cambio**

La nueva estrategia que se aplicó son las capacitaciones en la cual genero resultados positivos en el nivel de productividad. Por consiguiente, al decidir realizar el cambio para adaptar las propuestas sugeridas para la formación del equipo de trabajo y al asumir el compromiso que las asesoras debían facturar mensualmente, los cambios son los siguientes:

N°	Actividades-Plan de Mejora	Responsable	Horas	SEMANAS																											
				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE							
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Reunión general de todas las áreas	Gerente general, área de operaciones y certificaciones, área comercial y área de administración	3 h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2	Propuesta de indicador de facturación	Gerencia General																													
3	Ejecución del ciclo de Deming	Asistente de operaciones y certificaciones																													
4	Verificación del cumplimiento de facturación	Asistente de operaciones y certificaciones																													
5	Reunión para mejorar el proceso	Gerente General																													
6	Creación de nuevos procedimientos de trabajo	Equipo de trabajo																													

#### 2.7.4. Resultados de la implementación:

Al aplicar el ciclo de Deming, acompañado de sus 14 principios orientados PHVA se estudió los resultados obtenidos que se desarrolló en la organización Delta Global Corp. SAC del antes y después de la implementación, donde los resultados antes de la implementación se encuentran en el 2.7.1 Situación actual.

A continuación, se mostrarán los resultados obtenidos de la implementación, donde se realizará una comparación sobre las dimensiones que se habían propuesto el cuadro de operacionalización.

- N° clientes
- Cumplimiento de facturación del objetivo
- Nivel de eficacia
- Nivel de eficiencia

#### **POST TEST**

##### **N° de clientes:**

Como se visualiza en la imagen la base de datos de Delta Global Corp., actualmente tienen 90 clientes después de haber realizado la implementación.

Figura 26: Clientes de Delta Global Corp.

**Búsqueda de Empresas**

Nombre/Razón social:

País:

Nombre	Razón Social	País	Teléfono		
A.P. PESCA S.R.L.	A.P. PESCA S.R.L.	Peru LSQA	045-602155		
ADRICA QM S.A.C.	ADRICA QM S.A.C.	Peru LSQA	997299099		
AGRICOLA ALSUR CUSCO S.A.C.	AGRICOLA ALSUR CUSCO S.A.C.	Peru LSQA	958346564		
AGRICOLA BGS S.A.C.	AGRICOLA BGS S.A.C.	Peru LSQA	447-2246		
AGRICOLA CUYUMA SA	AGRICOLA CUYUMA SA	Peru LSQA			
AGRILEZA S.A.C.	AGRILEZA S.A.C.	Peru LSQA			
AGROEXPORTACIONES ALCOAXARQUIA S.A.C.	AGROEXPORTACIONES ALCOAXARQUIA S.A.C.	Peru LSQA			
AGROINDUSTRIAS AIB SA	AGROINDUSTRIAS AIB SA	Peru LSQA	01 6144500		
AGROINDUSTRIAS CIRNIMA SRL	AGROINDUSTRIAS CIRNIMA SRL	Peru LSQA	00 51 51 366029		
Agroindustrias Verdeflor S.A.C.	Agroindustrias Verdeflor S.A.C.	Peru LSQA	377-3592		
AGROMAR INDUSTRIAL SA	AGROMAR INDUSTRIAL SA	Peru LSQA			
AGROPESCA DEL PERU SAC	AGROPESCA DEL PERU SAC	Peru LSQA	502799		
AGROWORLD SAC	AGROWORLD SAC	Peru LSQA	511-5451020		
ALSUR PERU S.A.C.	ALSUR PERU S.A.C.	Peru LSQA	054-436635		
ALTAMAR FOODS PERU S.R.L.	ALTAMAR FOODS PERU S.R.L.	Peru LSQA			
AMAZON GROUP SAC	AMAZON GROUP SAC	Peru LSQA	469-2349		
Aura Violeta Ostolaza Mondragón	Aura Violeta Ostolaza Mondragón	Peru LSQA	975580750		
BLAND FARMS (PERU) SAC	BLAND FARMS (PERU) SAC	Peru LSQA	982319020		
CARMEN ROSA JIMENEZ ARENAS	CARMEN ROSA JIMENEZ ARENAS	Peru LSQA			
CAROLINA RUIZ CHAVEZ	CAROLINA RUIZ CHAVEZ	Peru LSQA			

Primera | Anterior | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Siguiente | Última

Clicar Empresa

De las cuales, en la página web de Delta Global Corp. SAC, tienen 80 clientes certificados de los servicios de auditorías que brindan, los otros 10 clientes aún están en proceso.

Figura 27: Clientes certificados después de la implementación

Meses	Clientes Nuevos
<i>JUNIO</i>	7
<i>JULIO</i>	8
<i>AGOSTO</i>	6
<i>SETIEMBRE</i>	7
<i>TOTAL</i>	28

**Nuestros Clientes**

Por consultas de certificados suspendidos, anulados o retirados comunicarse con LSQA a info@lsqa.com

Resultados de su búsqueda / País: 'Peru' / 80 clientes.

Empresa	Certificados	Ciudad	País
ADRICA QM S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
AGRICOLA ALSUR CUSCO S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	Cuzco	Perú
AGRICOLA CUYUMA SA	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú
AGRILEZA S.A.C. DICOSE/ Delta Global Corp SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
AGROEXPORTACIONES ALCOAXARQUIA S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú
AGROINDUSTRIAS AIB SA	<a href="#">ver certificados</a>	Chincha	Perú
Agroindustrias Verdeflor S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú
AGROMAR INDUSTRIAL SA	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
AGROPESCA DEL PERU SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Sullana	Perú
AGROWORLD SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
ALSUR PERU S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	SABANDIA	Perú
ALTAMAR FOODS PERU S.R.L.	<a href="#">ver certificados</a>	Piura	Perú
AMAZON GROUP SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Ica	Perú
Aura Violeta Ostolaza Mondragón	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
BLAND FARMS (PERU) SAC	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú

1 2 3 4 5 6

[ VOLVER ARRIBA ]

Referencialmente a esto podemos decir que la organización Delta Global Corp. SAC ha ganado 33 clientes en 4 meses.

Al terminar la implementación del **ciclo de Deming** de las dimensiones del **PHVA**, se analizó el resultado de la variable independiente mostrando un porcentaje de cumplimiento en sus indicadores de:

PLANEAR Y HACER:

**N° de cumplimiento de objetivo**

Tabla 37: Facturación después de la implementación

<i>MESES</i>	Semanas	N° de ventas generadas por semana	Facturación US\$	N° Asesor comercial
AGOSTO	1°	1	US\$ 9800.00	2
	2°	1	US\$ 2000.00	
	3°	2	US\$ 6400.00	
	4°	7	US\$ 42000.00	
Total		11	US\$ 60200.00	
SETIEMBRE	1°	4	US\$ 39200.00	2
	2°	1	US\$ 3200.00	
	3°	5	US\$ 13600.00	
	4°	6	US\$ 19200.00	
Total		16	US\$ 75200.00	

Como se visualiza en el cuadro, la organización ha obtenido una facturación dable como se había proyectado.

Tabla 38: Facturación después de la implementación

<i>Meses</i>	Facturación de ventas realizadas US\$	N° Asesor comercial	Facturación US\$ que debe aportar cada asesor	Proyección mensual de facturación de ventas esperadas en US\$	Diferencia mensual en US\$
<i>AGOSTO</i>	US\$ 60200.00	2	US\$15000.00	US\$ 30000.00	US\$ 30200.00
<i>SETIEMBRE</i>	US\$ 75200.00	2	US\$15000.00	US\$ 30000.00	US\$ 45200.00
<i>TOTAL</i>	US\$ 135400.00			US\$ 60000.00	US\$ 75400.00

Como se observa en la tabla en las etapas de PLANEAR y HACER se está obteniendo un cumplimiento de:

Tabla 39: Cumplimiento de Facturación del Post Test

Meses	Cumplimiento de facturación
<i>AGOSTO</i>	2.01
<i>SETIEMBRE</i>	2.51
<i>Promedio</i>	2.26

VERIFICAR:

Como se muestra en la etapa de VERIFICAR se está contando con 0.84 de cumplimiento de objetivo

Tabla 40: Nivel del cumplimiento del objetivo

Meses	Semanas	Ventas Reales	Ventas Esperadas	Formula: _____	Promedio del cumplimiento de objetivos de cada mes
				Nivel de cumplimiento de objetivos	
<i>ago-18</i>	1°	1	4	0.25	0.69
	2°	1	4	0.25	
	3°	2	4	0.50	
	4°	7	4	1.75	
<i>sep-18</i>	1°	4	4	1.00	1.00
	2°	1	4	0.25	
	3°	5	4	1.25	
	4°	6	4	1.50	
Promedio Total % del cumplimiento					0.84

**ACTUAR:**

En la etapa de ACTUAR se desarrollará un cronograma de capacitaciones y *feedback*.

Tabla 41: Cumplimiento de la etapa de Actuar- Post Test

Meses	Costo de Capacitación	N° de trabajadores	Ventas Mensuales	Formula.°_____
AGOSTO	1200	2	60200	0.04
SETIEMBRE	1200	2	75200	0.03
Promedio total del plan de mejora				0.04

*Se presenta sus indicadores de eficacia y eficiencia que tiene actualmente Delta Global Corp. SAC:*

Tabla 42: Nivel de eficacia después de la implementación

MESES	Semanas	N° de ventas realizadas por semana	N° de cotizaciones elaboradas	% de Eficacia	Promedio
				$\frac{N \text{ de ventas realizadas}}{N \text{ de cotizaciones elaboradas}}$	
AGOSTO	1°	1	5	0.20	0.47
	2°	1	8	0.13	
	3°	2	3	0.67	
	4°	7	8	0.88	
Total		11	24		
SETIEMBRE	1°	4	5	0.80	0.53
	2°	1	6	0.17	
	3°	5	9	0.56	
	4°	6	10	0.60	
Total		16	30		
Promedio general del Post Test					0.50

Como se puede observar en el cuadro de datos después de la implementación las asesoras comerciales están teniendo un nivel de eficacia d 0.50.

**Tabla 43: Nivel de eficiencia después de la implementación**

MESES	Semanas	N° de auditorías ejecutadas	Capacidad de atención local	Capacidad adicional requerida a la casa matriz	% de Eficiencia $\frac{\# \text{ de auditorías ejecutadas}}{\# \text{ capacidad de atención}}$	Promedio
AGOSTO	1°	1.00	3	0	0.33	0.58
	2°	1.00	3	0	0.33	
	3°	2	3	0	0.67	
	4°	7	3	4	1.00	
Total		11	12	4		
SETIEMBRE	1°	4	3	1	1.00	0.83
	2°	1	3	0	0.33	
	3°	5	3	2	1.00	
	4°	6	3	3	1.00	
Total		16	12	6		
Promedio general del Post Test						0.71

Como se puede observar en tabla de datos debido a que se aumentó nuestro nivel de productividad, la organización Delta Global Corp. SAC tiene una capacidad de poder atender 12 auditorías mensualmente y al subir nuestro número de ventas nuestra capacidad de auditorías para atender a nuestros clientes sobre paso, contando con un nivel de eficiencia del 0.71

### Comparación de los resultados obtenidos del Pre Test y Post Test

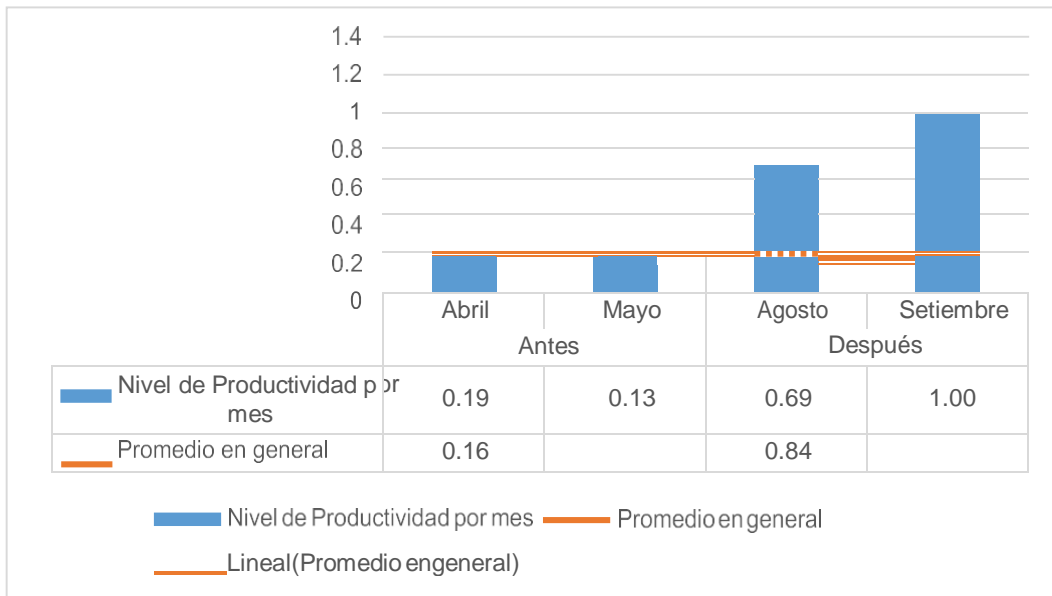
Como se observa cuando se empezó con la implementación tenían un nivel de productividad de 0.16, y después de haber realizado la implementación están teniendo un nivel de productividad de 0.84

#### Nivel de productividad del Pre Test y Post Test

	Meses	Nivel de productividad	Promedio en general de la productividad
Antes	Abril	0.19	0.16
	Mayo	0.13	
Después	Agosto	0.69	0.84
	Setiembre	1.00	



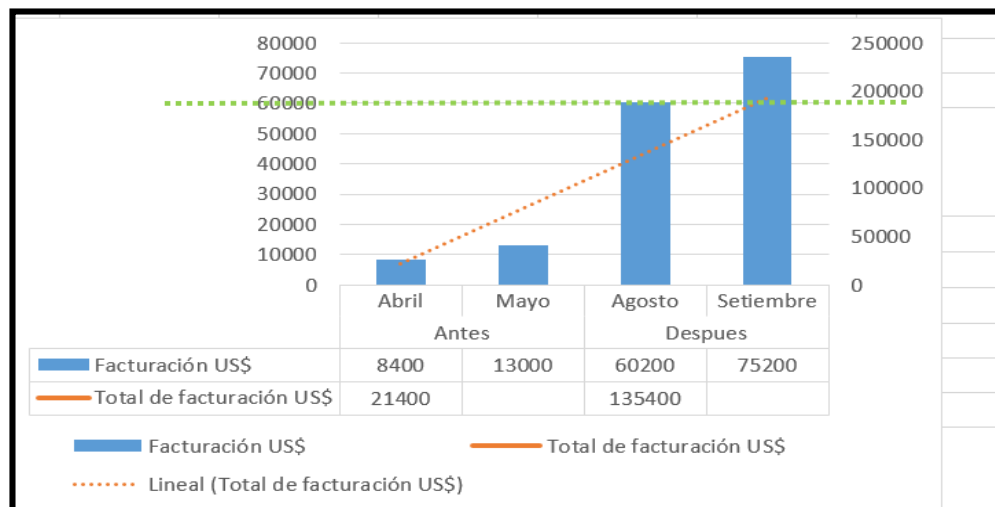
**Gráfico: Nivel de productividad 1**



**Tabla 44: Facturación del Pre Test y Post Test**

	Meses	Facturación US\$	Total de facturación US\$	Proyección de Facturación US\$
Antes	Abril	US\$ 8400.00	US\$ 21400.00	US\$ 60000.00
	Mayo	US\$ 13000.00		
Después	Agosto	US\$ 60200.00	US\$ 135400.00	US\$ 60000.00
	Setiembre	US\$ 75200.00		

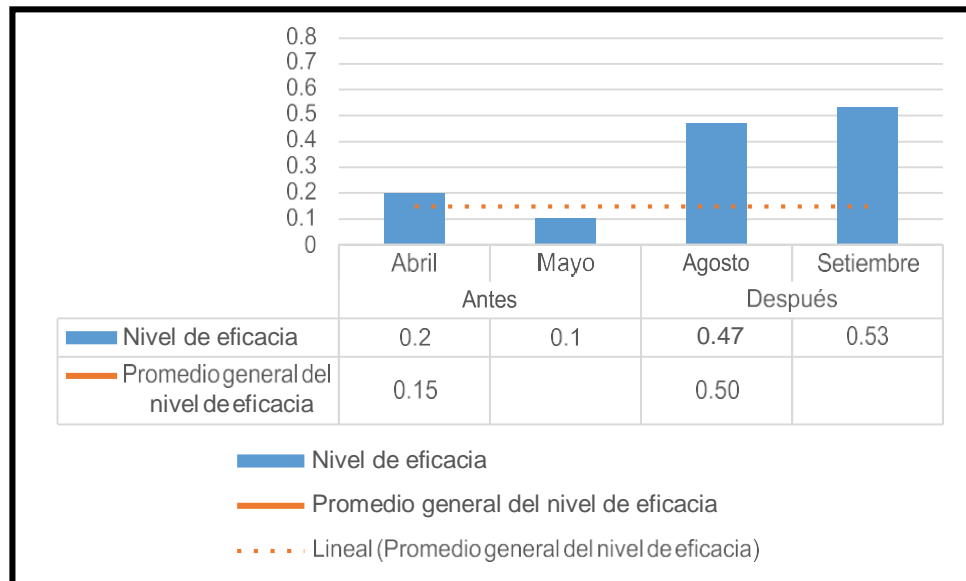
**Gráfico 16: Nivel de facturación de pre y post test**



**Tabla 45: Nivel de eficacia del Pre Test y Post Test**

	Meses	Eficacia	Promedio
Antes	Abril	0.20	0.15
	Mayo	0.10	
Después	Agosto	0.47	0.50
	Setiembre	0.53	

**Gráfico 17: Nivel de eficacia del Pre Test y Post Test**



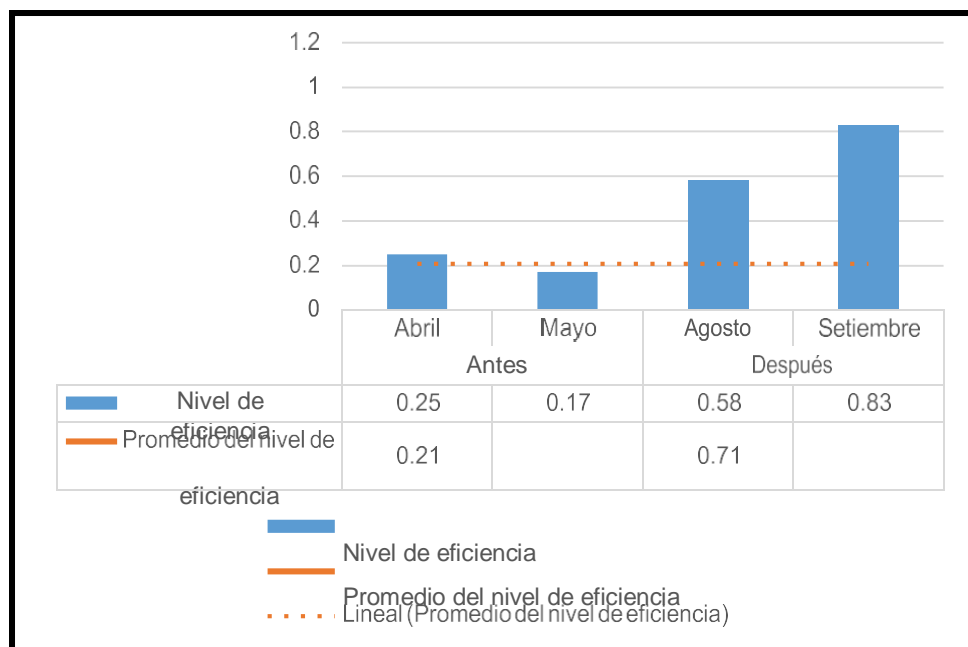
Como se observa el grafico se está iniciando con un nivel de eficacia de 0.15.

Y al concretarse las cotizaciones en ventas, se desarrolló una mejora en el nivel de cumplimiento de sus indicadores generando de esta manera un nivel de eficacia del 0.50, donde nos indica que se originó un buen resultado con las estrategias que se propusieron aumentando su nivel de productividad.

**Tabla 46: Nivel de eficiencia del Pre Test y Post Test**

	Meses	Eficiencia	Promedio
Antes	Abril	0.25	0.21
	Mayo	0.17	
Después	Agosto	0.58	0.71
	Setiembre	0.83	

**Gráfico 18: Nivel de eficiencia del Pre Test y Post Test**



Como se visualiza en la gráfica, comparando los resultados se inició con un nivel de eficiencia de 0.21 la cual no alcanzaba a cubrir las necesidades que tenía la organización.

Y al aumentar su nivel de ventas, se sobre alcanzo a cubrir la disponibilidad de auditorías que estaba teniendo la organización Delta Global Corp. SAC, dándonos como resultado un nivel de eficacia del 0.71, por lo cual se solicitaron auditores de la casa matriz para que nos apoyen.

**Tabla 47: Porcentaje de la implementación del Pre y Post Test**

ANTES DE LA IMPLENTACIÓN				
VARIABLE INDEPENDIENTE	PLANEAR Y HACER	VERIFICAR	ACTUAR	PROMEDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL ANTES
	$\frac{FVR}{PFE}$	$\frac{Ventas Reales}{Ventas Esperadas}$	$\frac{CCI \times N^{\circ} T}{VM}$	
ABRIL	0.28	0.19	0'	0.17
MAYO	0.43	0.13	0'	
SUBTOTAL	0.36	0.16	0	
DESPUES DE LA IMPLEMENTACIÓN				
VARIABLE INDEPENDIENTE	PLANEAR Y HACER	VERIFICAR	ACTUAR	PROMEDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN AL TERMINAR
	$\frac{FVR}{PFE}$	$\frac{Ventas Reales}{Ventas Esperadas}$	$\frac{CCI \times N^{\circ} T}{VM}$	
AGOSTO	2.01	0.69	0.40	1.15
SETIEMBRE	2.51	1.00	0.30	
SUBTOTAL	2.26	0.84	0.35	

Como se observa en la tabla porcentaje con el que se inició la implementación con 0.17 y después de terminar la aplicación del ciclo de Deming se ha obtenido un 1.15, debido a que se generaron varias ventas y se cumplió con el indicador de facturación que se había proyectado, traspasando nuestro alcance.

## 2.7.5. ANÁLISIS ECONÓMICO-FINANCIERO:

La inversión que está realizando para la implementación del ciclo de Deming en la organización DELTA GLOBAL CORP. SAC es la siguiente:

### Recursos empleados para la implementación:

Para la implementación de la mejora se realizó los costos de los materiales que se está detallaron en el punto **2.7.2 PROPUESTA DE MEJORA** de cada uno de los gastos que se llegó a generar para la implementación del ciclo de Deming, siendo la preste autofinanciada.

### El costo total de la implementación:

**Tabla 48: Presupuesto de la implementación**

PRESUPUESTO TOTAL DE LA IMPLEMENTACIÓN		
CONCEPTO	COSTO S/	COSTO US\$
Recursos utilizados para la implementación	S/ 19850.00	US\$ 6015.00
Implementación del ciclo de Deming	S/ 9912.00	US\$ 3004.00
Total	S/ 29762.00	US\$ 9019.00

-El costo total que se está invirtiendo para poder incrementar el nivel de productividad en el área comercial de la organización Delta Global Corp. SAC es de US\$ 9019

-Por lo cual también se muestra la facturación y pérdidas que tenían antes aplicarla y la ganancia que se obtiene antes y después de realizar la implementación del ciclo de Deming:

**Tabla 49: Inversión financiera**

Meses	Ingresos	Egresos	Diferencia de ingresos y egresos pre test
Abril	\$ 8,400.00	\$ 5,040.00	\$ 3,360.00
Mayo	\$ 13,000.00	\$ 7,800.00	\$ 5,200.00
Total	\$ 21,400.00	\$ 12,840.00	\$ 8,560.00

Meses	Ingresos	Egresos	Diferencia de ingresos y egresos post test
Junio	\$ 89,600.00	\$ 53,760.00	\$ 35,840.00
Julio	\$ 92,400.00	\$ 55,440.00	\$ 36,960.00
Agosto	\$ 60,200.00	\$ 36,120.00	\$ 24,080.00
Septiembre	\$ 75,200.00	\$ 45,120.00	\$ 30,080.00
Octubre	\$ 79,350.00	\$ 47,610.00	\$ 31,740.00
Noviembre	\$ 79,350.00	\$ 47,610.00	\$ 31,740.00
Diciembre	\$ 77,966.67	\$ 46,780.00	\$ 31,186.67
Enero	\$ 78,658.33	\$ 47,195.00	\$ 31,463.33
Febrero	\$ 78,312.50	\$ 46,987.50	\$ 31,325.00
Marzo	\$ 78,485.42	\$ 47,091.25	\$ 31,394.17
Abril	\$ 78,355.73	\$ 47,013.44	\$ 31,342.29
Mayo	\$ 78,452.99	\$ 47,071.80	\$ 31,381.20
Total	\$ 946,331.64	\$ 567,798.98	\$ 378,532.66

Inversión \$ 9,019.00

Flujo de ingresos	
Meses	A
	Diferencia de ingresos y egresos post test
Junio	\$ 35,840.00
Julio	\$ 36,960.00
Agosto	\$ 24,080.00
Septiembre	\$ 30,080.00
Octubre	\$ 31,740.00
Noviembre	\$ 31,740.00
Diciembre	\$ 31,186.67
Enero	\$ 31,463.33
Febrero	\$ 31,325.00
Marzo	\$ 31,394.17
Abril	\$ 31,342.29
Mayo	\$ 31,381.20
Total	\$ 378,532.66

Flujo de egresos	
Meses	B
	Valor
Junio	\$ 8,560.00
Julio	\$ 8,560.00
Agosto	\$ 8,560.00
Septiembre	\$ 8,560.00
Octubre	\$ 8,560.00
Noviembre	\$ 8,560.00
Diciembre	\$ 8,560.00
Enero	\$ 8,560.00
Febrero	\$ 8,560.00
Marzo	\$ 8,560.00
Abril	\$ 8,560.00
Mayo	\$ 8,560.00
Total	\$ 102,720.00

Flujo de efectivo Neto		
Meses	A-B	Valor
Junio	1	\$ 27,280.00
Julio	2	\$ 28,400.00
Agosto	3	\$ 15,520.00
Septiembre	4	\$ 21,520.00
Octubre	5	\$ 23,180.00
Noviembre	6	\$ 23,180.00
Diciembre	7	\$ 22,626.67
Enero	8	\$ 22,903.33
Febrero	9	\$ 22,765.00
Marzo	10	\$ 22,834.17
Abril	11	\$ 22,782.29
Mayo	12	\$ 22,821.20
		\$ 275,812.66

VAN y TIR de la implementación del ciclo de Deming

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+k)} + \frac{F_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1+k)^n}$$

$$TIR = \sum_{T=0}^n \frac{F_n}{(1+i)^n} = 0$$

Tabla 50: VAN y TIR

Diferencia de ingresos y egresos	Diferencia de ingresos y egresos	Flujp efectivo Neto	Inversión \$ -9,019.00
\$ 35,840.00	\$ 8,560.00	\$ 27,280.00	
\$ 36,960.00	\$ 8,560.00	\$ 28,400.00	
\$ 24,080.00	\$ 8,560.00	\$ 15,520.00	
\$ 30,080.00	\$ 8,560.00	\$ 21,520.00	
\$ 31,740.00	\$ 8,560.00	\$ 23,180.00	
\$ 31,740.00	\$ 8,560.00	\$ 23,180.00	
\$ 31,186.67	\$ 8,560.00	\$ 22,626.67	
\$ 31,463.33	\$ 8,560.00	\$ 22,903.33	
\$ 31,325.00	\$ 8,560.00	\$ 22,765.00	
\$ 31,394.17	\$ 8,560.00	\$ 22,834.17	
\$ 31,342.29	\$ 8,560.00	\$ 22,782.29	
\$ 31,381.20	\$ 8,560.00	\$ 22,821.20	
	Total	\$ 275,812.66	
	van	\$ 253,304.40	
	Tir	298%	

Como se observa en el cuadro económico-financiero los resultados en base a la implementación del mes de junio hasta setiembre, con un pronóstico realizado del mes de octubre del 2018 hasta abril del año 2019, las ganancias obtenidas del VAN y TIR fueron positivos. Por consiguiente, al salir el VAN positivo nos indica que es efectivo realizar la inversión y el TIR al ser superior al 100% nos indica que la implementación es rentable, debido que la inversión es mínima según los ingresos que se está generando siendo superiores, estableciendo de esta manera una gran escala en proyectos futuros generando mayores ingresos.

***Relación de beneficio costo:***

$$\frac{\text{beneficio}}{\text{costo}}$$

$$= \frac{\text{US\$ 275812.66}}{\text{US\$ 9019}} = \text{US\$ 30.58}$$

Por consiguiente, por cada US\$ invertido se generó US\$ 30.58 de beneficio

***Relación del periodo de recuperación de la inversión***

$$\frac{\text{costo}}{\text{beneficio}}$$

$$= \frac{\text{US\$ 9019.00}}{\text{US\$ 275812.66}} = 0.03 \text{ años}$$

**Recuperación de la inversión en días:**

$$0.03 \text{ años} \times 12 \text{ meses} = 0.36 \text{ meses} \times 30 \text{ días} = 11 \text{ días}$$

Por consiguiente, de acuerdo al resultado se recuperará la inversión en un plazo de 11 días establecidos



### **III. RESULTADOS**

### 3.1. ANALISIS DESCRIPTIVO:

A continuación, se realizará un análisis sobre los datos que se obtuvieron en la implementación, detallándolo el análisis descriptivo con la herramienta del SPSS versión 25.

#### *Incremento de Productividad*

En la presente tabla se mostrarán los datos que se obtuvieron de los resultados de la hipótesis general y el porcentaje de la evaluación, sobre el incremento de productividad que se generó del antes y después de la implementación. Con la finalidad de observar si se incrementó la productividad.

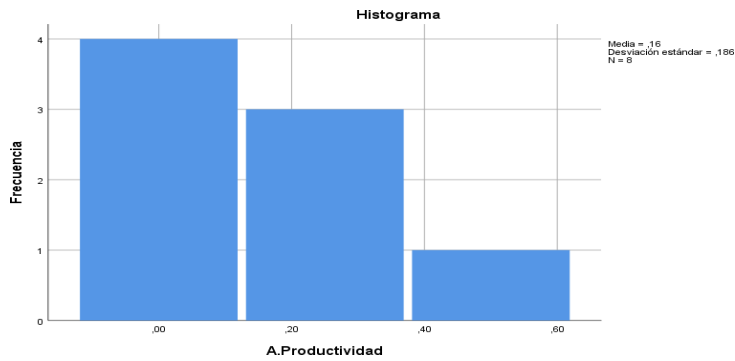
Tabla 51: Procesamiento de datos del incremento de productividad

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
A.Productividad	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
D.Productividad	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%

Descriptivos del procesamiento de datos: Incremento de productividad

Como se muestra en el análisis descriptivo se realizó un histograma para visualizar el comportamiento de nuestros datos, donde se refleja el incremento de productividad del Pre Test y Post Test de la implementación, analizando si se llegó obtener el incremento de productividad como se había establecido.

Gráfico 19: Histograma del Pre Test del incremento de productividad

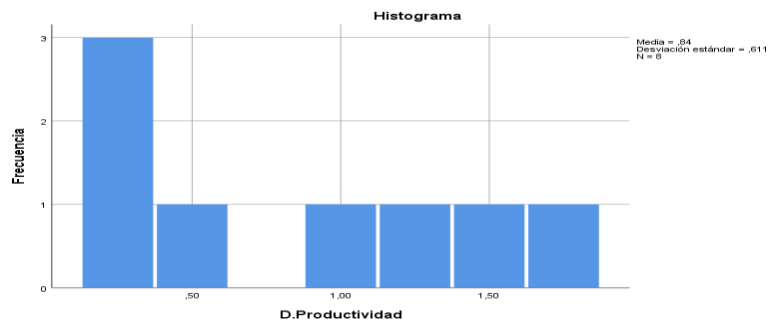


Antes  
Media: 16%

Mediana: 13%

Gráfico 20:  
Histograma del Post  
Test del incremento  
productividad

de



Después  
Media: 84%

Mediana 75%

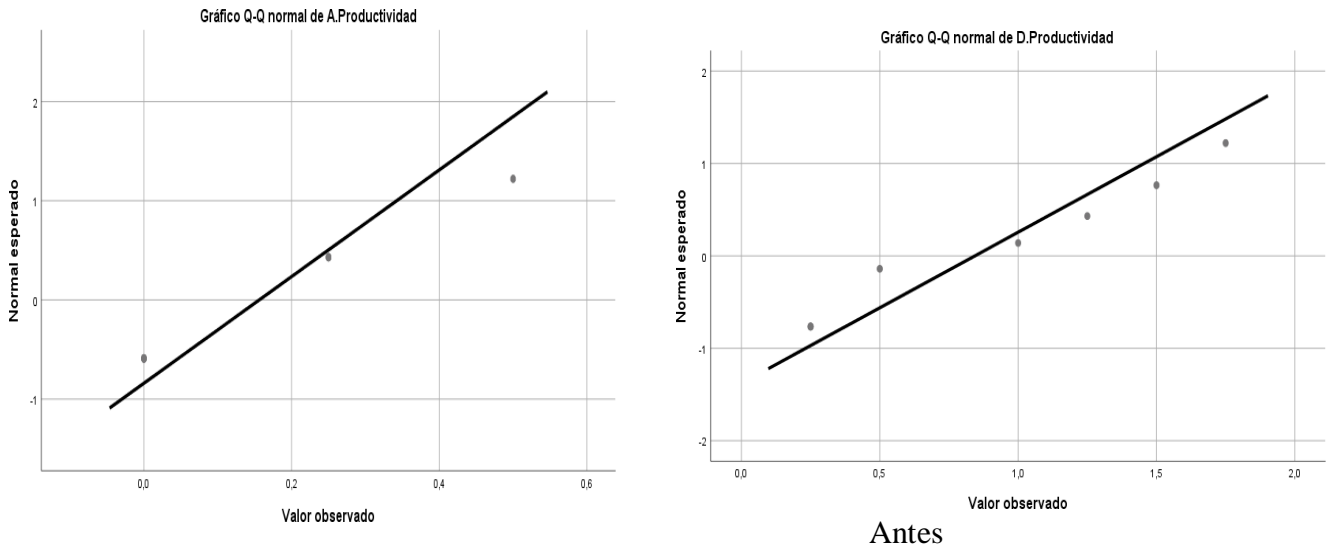
Tabla 52: Datos Descriptivos del Pre y Post Test sobre el incremento de productividad

### Descriptivos

		Estadístico	Desv. Error	
A. Productividad	Media	,1563	,06576	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,0007	
		Límite superior	,3118	
	Media recortada al 5%	,1458		
	Mediana	,1250		
	Varianza	,035		
	Desv. Desviación	,18601		
	Mínimo	,00		
	Máximo	,50		
	Rango	,50		
	Rango intercuartil	,25		
	Asimetría	,824	,752	
	Curtosis	-,152	1,481	
D. Productividad	Media	,8438	,21618	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,3326	
		Límite superior	1,3549	
	Media recortada al 5%	,8264		
	Mediana	,7500		
	Varianza	,374		
	Desv. Desviación	,61146		

Mínimo	,25	
Máximo	1,75	
Rango	1,50	
Rango intercuartil	1,19	
Asimetría	,358	,752
Curtosis	-1,774	1,481

Gráfico 21: Incremento del incremento de productividad (Antes y Después)



*Después*

Interpretación: Incremento de productividad

- La media del incremento de productividad que tenía antes de la implementación tiene 0,16 y después de realizar la implementación está teniendo 0,84
- El valor máximo del incremento de productividad antes poseía 0,50 y después de la implementación el valor máximo que tiene es de 1,75
- La desviación estándar que presentaba antes era de 0,19 y después de la implementación tiene 0.61

### Procesamiento de datos: Incremento de eficacia

A continuación, se muestra en la tabla los datos obtenidos sobre los resultados de la hipótesis específica 1 y el porcentaje de evaluación, sobre el incremento de eficacia que se generó del antes y después de la implementación. Con la finalidad de observar si se incrementó la eficacia en el área comercial.

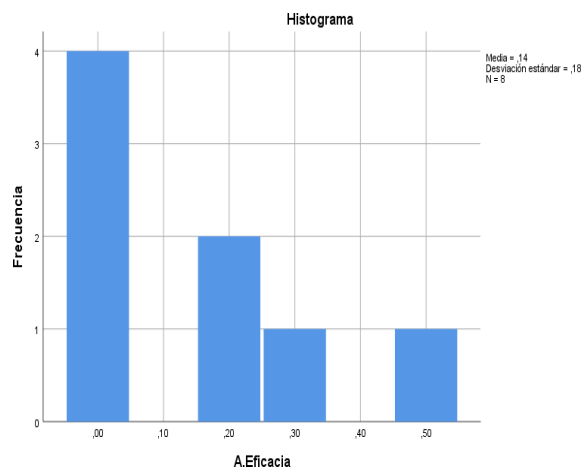
**Tabla 53: Procesamiento de datos (Incremento de eficacia)**

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
A.Eficacia	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
D.Eficacia	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%

Descriptivos del procesamiento de datos: Incremento de eficacia

En el análisis descriptivo que se realizó esta representado por un histograma donde nos permite ver el comportamiento que tienen los datos sobre el incremento de eficacia del Pre Test y Post Test de la implementación, analizando si se logró incrementar el nivel de eficacia en el área comercial.

**Gráfico 22: Histograma del Pre Test del incremento de eficacia**

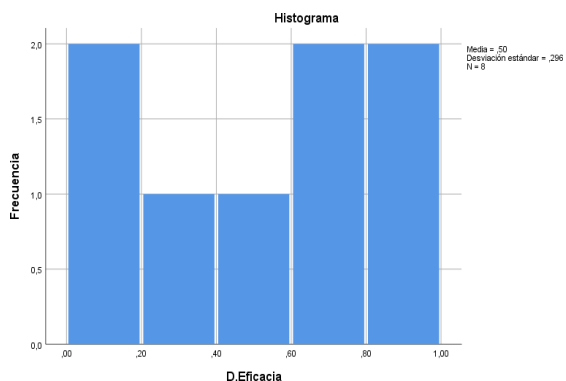


Antes

Media: 14%

Mediana: 10%

**Gráfico 23: Histograma del Post Test del incremento de eficacia**



Después

Media: 50%

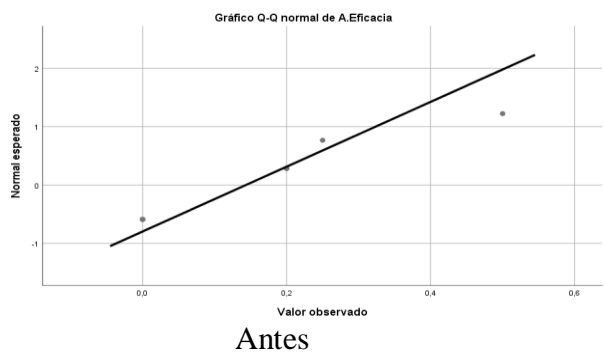
Mediana: 58%

**Tabla 54: Datos descriptivos del Pre y Post Test de la eficacia**

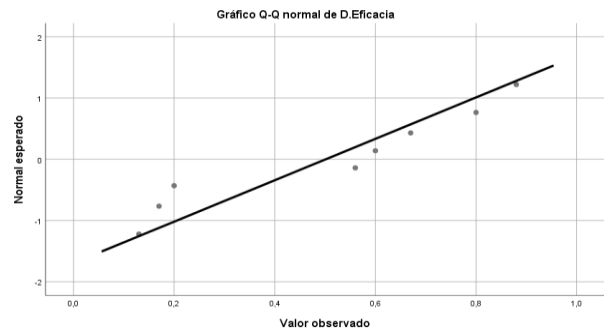
**Descriptivos**

		Estadístico	Desv. Error	
A. Eficacia	Media	,1438	,06369	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	-,0069	
		Límite superior	,2944	
	Media recortada al 5%	,1319		
	Mediana	,1000		
	Varianza	,032		
	Desv. Desviación	,18015		
	Mínimo	,00		
	Máximo	,50		
	Rango	,50		
	Rango intercuartil	,24		
	Asimetría	1,137	,752	
	Curtosis	,947	1,481	
D. Eficacia	Media	,5013	,10460	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,2539	
		Límite superior	,7486	
	Media recortada al 5%	,5008		
	Mediana	,5800		
	Varianza	,088		
	Desv. Desviación	,29585		
	Mínimo	,13		
	Máximo	,88		
	Rango	,75		
	Rango intercuartil	,59		
	Asimetría	-,205	,752	
	Curtosis	-1,824	1,481	

**Gráfico 24: Incremento de eficacia (Antes y Después)**



Antes



Después

Interpretación: Incremento de productividad

- La media del incremento del nivel de eficacia que tenía antes de la implementación tiene 0,14 y después de realizar la implementación está teniendo 0,50
- El valor máximo del incremento del nivel de eficacia antes poseía 0,50 y después de la implementación el valor máximo que tiene es de 0,88
- La desviación estándar que presentaba antes era de 0,18 y después de la implementación tiene 0.30

### Procesamiento de datos: Incremento de eficiencia

Finalmente, se muestra la tabla de datos obtenidos de los resultados de la hipótesis específica 2 y el porcentaje de evaluación, sobre el incremento de eficiencia que se generó del antes y después de la implementación. Con la finalidad de observar si se incrementó la eficiencia en el área comercial.

**Tabla 55: Procesamiento de datos (Incremento de eficiencia)**

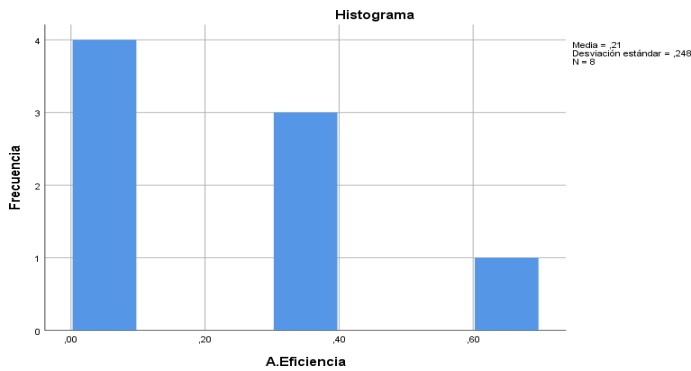
Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
A.Eficiencia	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
D.Eficiencia	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%

Descriptivos del procesamiento de datos: Incremento de eficiencia

En el análisis descriptivo que se realizó se ha representado mediante un histograma donde nos permite ver el comportamiento que tienen los datos sobre el incremento de eficiencia del Pre Test y Post Test de la implementación, analizando si se logró incrementar el nivel de eficiencia en el área comercial.

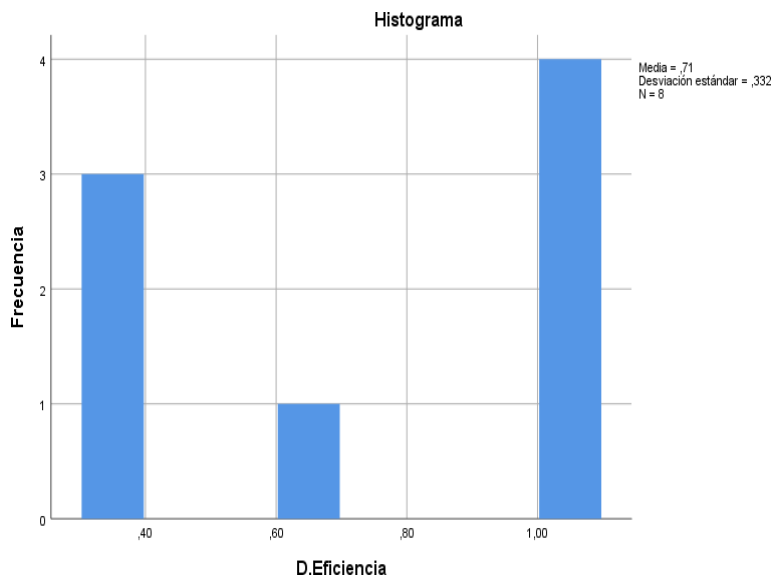
**Gráfico 25: Histograma del Pre Test del incremento de eficiencia**

Antes



Media: 21%  
Mediana: 17%

**Gráfico 26: Histograma de Post Test del incremento de eficiencia**



Después  
Media: 71%  
Mediana: 84%

**Tabla 56: Datos Descriptivos del Pre y Post Test sobre el incremento de eficiencia**

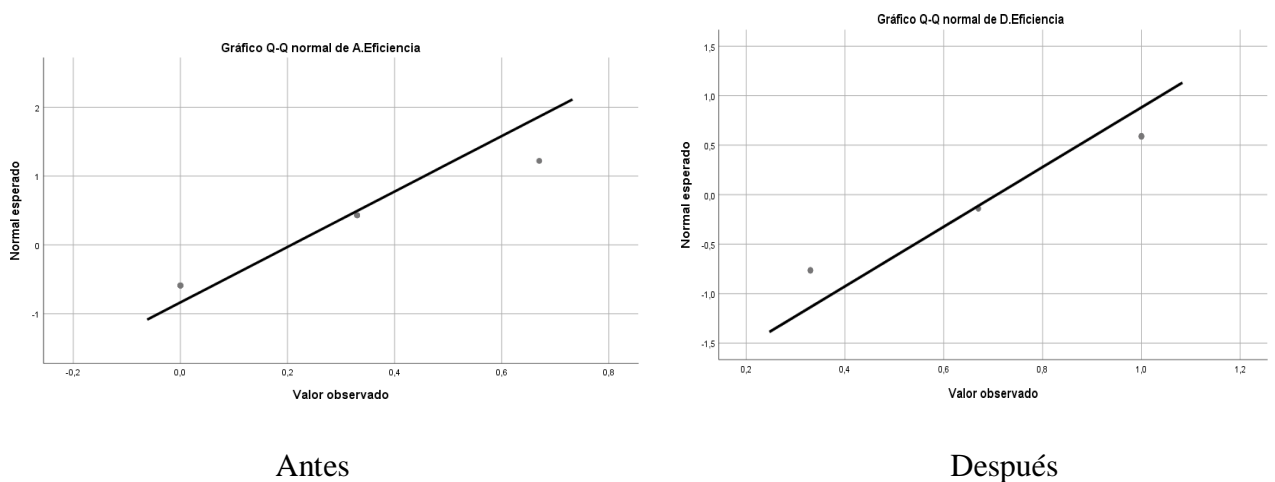
**Descriptivos**

		Estadístico	Desv. Error	
A. Eficiencia	Media	,2075	,08774	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,0000	
		Límite superior	,4150	
	Media recortada al 5%	,1933		
	Mediana	,1650		
	Varianza	,062		
	Desv. Desviación	,24818		
	Mínimo	,00		



	Máximo		,67	
	Rango		,67	
	Rango intercuartil		,33	
	Asimetría		,856	,752
	Curtosis		-,034	1,481
D. Eficiencia	Media		,7075	,11735
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,4300	
		Límite superior	,9850	
	Media recortada al 5%		,7122	
	Mediana		,8350	
	Varianza		,110	
	Desv. Desviación		,33191	
	Mínimo		,33	
	Máximo		1,00	
	Rango		,67	
	Rango intercuartil		,67	
	Asimetría		-,320	,752
	Curtosis		-2,352	1,481

**Gráfico 27: Incremento de eficiencia (Antes y Después)**



Interpretación: Incremento de productividad

- La media del incremento del nivel de eficiencia que tenía antes de la implementación tiene 0,21 y después de realizar la implementación está teniendo 0,71
- El valor máximo del incremento del nivel de eficiencia antes poseía 0,67 y después de la implementación el valor máximo que tiene es de 1,00
- La desviación estándar que presentaba antes era de 0,25 y después de la implementación tiene 0.33

### 3.2. ANALISIS INFERENCIAL:

#### *Análisis sobre la Hipótesis General*

*Ha: La aplicación del ciclo de Deming incrementa la productividad en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.*

A fin de poder comprobar la hipótesis general, es necesario determinar si los datos que se obtuvieron pertenecen al porcentaje que se establecido del antes y después de la implementación, presentando un comportamiento no paramétrico, de acuerdo a ambos datos que son 8 en cada uno, donde se basa en el incremento de productividad, utilizando la herramienta de un análisis de estadístico de Shapiro Wilk.

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico

Si  $p\text{valor} > 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

**Tabla 57: Prueba de normalidad de productividad con Shapiro Wilk**

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V.ANTES	,300	8	,033	,798	8	,027
V.DESPUES	,213	8	,200 <sup>*</sup>	,867	8	,141
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.						
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente: Elaboración propia

Como se contrasta en la tabla, la significancia de la productividad del antes es menor a 0.05, por ende es una serie de comportamiento no paramétrico, a diferencia de la significancia de la productividad del después que es mayor a 0.05, donde nos indica que es una serie paramétrica, por consiguiente se utilizara el estadígrafo Wilcoxon.

***Contrastación de Hipótesis General***

Ho: La aplicación del ciclo de Deming no incrementa la productividad en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco,2018.

Ha: La aplicación del ciclo de Deming incrementa la productividad en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco,2018.

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p\text{valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

**Tabla 58: Estadísticos de Prueba (Wilcoxon)**

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
	V.DESPUES - V.ANTES
Z	-2,032 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,042
a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo	
b. Se basa en rangos negativos.	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla, se puede comprobar que la significancia es menor a 0.05, es decir que la Hipótesis nula se rechaza dando como resultado aceptar la hipótesis de investigación, de esta manera se demuestra que la aplicación del ciclo de Deming

incrementa la productividad en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.

**Análisis de la Hipótesis Específica 1**

Ha: La aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficacia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.

Para realizar una comparación de la primera hipótesis específica se debe comprobar si los datos que de la eficacia son paramétricos o no paramétricos la cual se utilizara el estadígrafo de Shapiro Wilk ya que la cantidad de ambos es de 8.

Si  $p_{valor} \leq 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico

Si  $p_{valor} > 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

**Tabla 59: Shapiro Wilk (Eficacia)**

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
A.Eficacia	,288	8	,050	,806	8	,033
D.Eficacia	,221	8	,200*	,888	8	,224
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.						
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla, su eficacia del Antes es (0.033 la cual es < a 0.05 donde posee un comportamiento no paramétrico, y en el Después la eficacia

posee una significancia de (0.224) la cual es  $>$  a 0.05 presentando comportamiento paramétrico.

***Contrastación de Hipótesis Especifica 1***

Ho: La aplicación del ciclo de Deming no incrementa la eficacia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.

Ha: La aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficacia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p\text{valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
	D. Eficacia - A. Eficacia
Z	-2,100 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,036
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

**Tabla 60: Estadísticos de Prueba (Wilcoxon)**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla, se comprueba que la significancia es menor a 0.05, es decir que la Hipótesis nula se rechaza dando como resultado aceptar la hipótesis de investigación, de esta manera se demuestra que la aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficacia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.

### *Análisis de la Hipótesis Específica 2*

Ha: La aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficiencia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.

Para poder comprobar que la hipótesis específica 2, los datos que tiene la eficiencia son paramétricos o no paramétricos se utilizara el estadígrafo de Shapiro Wilk ya que la cantidad de ambos es de 8.

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico

Si  $p\text{valor} > 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

**Tabla 61: Shapiro Wilk (Eficiencia)**

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
A.Eficiencia	,298	8	,035	,797	8	,027
D.Eficiencia	,311	8	,022	,736	8	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

## *Contrastación de Hipótesis Específica 2*

Ho: La aplicación del ciclo de Deming no incrementa la eficiencia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.

Ha: La aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficiencia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p\text{valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

**Tabla 62: Estadísticos de Prueba (Wilcoxon)**

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
	D. Eficiencia - A. Eficiencia
Z	-2,060 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,039
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla, se comprueba que la significancia es menor a 0.05, es decir que la Hipótesis nula se rechaza dando como resultado aceptar la hipótesis de investigación, de esta manera se demuestra que la aplicación del ciclo de Deming incrementa la eficiencia en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.

## **IV. DISCUSIÓN**



- La aplicación del ciclo de Deming en el área comercial de la organización Delta Global Corp. SAC, permitió mejorar el desarrollo de formación de las asesoras comerciales, manifestando una productividad en la media del pre test 0.15, siendo menor que la media de la productividad del post test con 0.84, incrementando significativamente 460% de productividad, gracias a que se estableció la mejora continua en base a los 14 principios del ciclo de Deming, implantado una nueva filosofía en el área comercial y un indicador de facturación la cual ayudó a medir el nivel de cumplimiento de ventas de cada mes. Por otra parte, según lo expuesto por Flores en su investigación “Aplicación de la metodología PHVA para la mejora de la productividad en el área de producción de la empresa KAR & MA S.A.C” le permitió mejorar sus procesos, con ayuda de herramientas de planeamiento y gestión para el desarrollo de su plan de acciones, para la definición de indicadores que le ayudarían alcanzar sus objetivos propuestos incrementando su productividad en 230% aprovechando todos los recursos que esta organización presentaba implementado un control de calidad para que lograran disminuir la cantidad de productos defectuosos en su producción. Según Rodríguez, en su investigación “Aplicación del Ciclo de Deming para mejorar la Productividad del área de atención de muestras del Laboratorio Dulces en la Empresa CRAMER PERU S. A. C. San Isidro, 2016” al aplicar el ciclo de Deming, estableció herramientas la cual le permito eliminar actividades que no le generaban valor al proceso de atención, logrando así aumentar el número de solicitudes que realizaba a través de una re-evaluación de los procedimientos incrementando la productividad en 83%. Por otra parte, según lo expuesto por Sánchez (2013) “Aplicación de las 7 herramientas de la calidad a través del ciclo de mejora continua de Deming en la sección de hilandería en la fábrica PASAMANERÍA S.A.”. Tuvo como resultado que al aplicar el ciclo de la mejora continua del PHVA, le ayudo identificar cuáles eran los problemas vitales que obstaculizaban en el proceso y en base a ello realizo reuniones con la finalidad de plantear oportunidades de mejora para desarrollo de una nueva gestión en el proceso, incrementando el desempeño de productividad en 33%

Según Reyes en su investigación “Implementación del ciclo de mejora continua Deming para incrementar la productividad de la empresa CALZADOS LEÓN en el año 2015”, evidencia que al aplicar el PHVA, a través de las herramientas análisis causa-raíz, diagrama de proceso y su metodología de las 5’S le ayudo a diagnosticar los problemas que influían en el proceso, debido que al no contar con suficiente personal, había una acumulación de productos y un déficit absoluto en la gestión del proceso, y al decidir plantear estrategias en el proceso lograron disminuir las operaciones innecesarias de un 0.32 a 0.46 de movimientos innecesarios, aumentando de esta manera su productividad en 25%

- Del contraste de la primera hipótesis específica se manifiesta que la media de la eficacia antes de la implementación era del 0.15 siendo menor que la eficacia del post test a 0.50, incrementando el nivel de eficacia en 230% mostrando una mejora en las ventas concretadas de las cotizaciones, demostrando de esta manera que los “feedback” y las capacitaciones que se desarrollaron ayudaron en la formación de las asesoras cuando realizaban sus visitas comerciales que tenían con los clientes. Según Yarto en su investigación “Modelo de mejora continua en la productividad de empresa de cartón Corrugado del área Metropolitana de la ciudad de México” evidencia que aumento su eficacia con ayuda de las capacitaciones en 25% y con el apoyo de gerencia en 13% donde los indicadores que propuso para la mejora continua le ayudo a que el personal tenga un mejor desarrollo en sus áreas de trabajo frente a las mejoras de oportunidad que se les presente, aprendiendo a trabajar en equipo fomentando la participación entre ellos en su clima laboral. Por otro lado, según Samame en su investigación “Implementación del ciclo de Deming para mejorar los procesos en el pago de las remuneraciones de los trabajadores del hospital San José, Callao, 2017”, incremento eficacia de un 0.57 a un 0.72 incrementando un 26% al aplicar el ciclo de Deming ayudándole a mejorar el control de planillas programadas sobre las que deben ejecutar en la organización, debido que al realizar capacitaciones y charlas motivacionales ayudaron a generar un

grato clima laboral en los trabajadores, brindándoles herramientas necesarias para que ellos desarrollen su trabajo de manera eficaz. De la misma manera el autor Rosas (2017) en su investigación “Implementación del ciclo de Deming para mejorar la productividad en el área del PICKING de la empresa CORPORACIÓN LINDLEY, Lima, 2017”, evidencia el incremento de su eficacia con un 92% alcanzando el cumplimiento de sus objetivos de requerimientos planteados. Al igual que el autor Rodríguez en su investigación “Aplicación del Ciclo de Deming para mejorar la Productividad del área de atención de muestras del Laboratorio Dulces en la Empresa CRAMER PERU S. A. C. San Isidro, 2016” demuestra que con la aplicación de la mejora continua logro satisfacer los objetivos que se había planteado, supervisando todas las tareas del personal que participaba en el proceso de esta manera logro eliminar las reincidencia que había en las actividades, obteniendo un resultado de 76% aceptando su hipótesis del investigador, debido que antes de la implementación la organización tenía una eficacia del 18%

- Del contraste el nivel de eficiencia en la organización debido que el auditor no realizaba demasiadas auditorias en la organización contando con demasiada disponibilidad de capacidad, evidenciando una eficiencia de 0.21 y después de la aplicación del ciclo de Deming se obtuvo una eficiencia de 0.71, incrementando a 238% el nivel de ventas en la organización, se lograron obtener varios servicios en el mes, para poder atender a nuestros clientes. Por otro lado, según Samame en su investigación “Implementación del ciclo de Deming para mejorar los procesos en el pago de las remuneraciones de los trabajadores del hospital San José, Callao, 2017”, logro aumentarsu eficiencia a través de la medición de resultados alcanzados con los resultados que utilizaban presentado una eficiencia de 0.51 a 0.84 incremento a 64%. Según Ocrospoma (2017) en su investigación “Aplicación del ciclo de Deming para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa Tecnipack S.A.C, Ate- 2017”, evidenciando que los resultados que se obtuvo en la media de la eficiencia antes era de 0.61 y después de realizar la aplicación su media de eficiencia es 0.91 aumentando su nivel en 49% debido que se logró

concientizar a los trabajadores sobre la importancia de darle un seguimiento al proceso en base a la metodología del PHVA, trabajando todos en equipo.

## **V. CONCLUSIÓN**

- Se concluye que gracias a las herramientas del ciclo de Deming que se aplicó en cada una de sus etapas de acuerdo a los 14 principios ayudaron a mejorar la productividad de ventas incrementando en 460 % al realizar las capacitaciones brindándole el soporte necesario en su formación junto con el reforzamiento de los feedback les ayudo a mejorar en las visitas comerciales que tenían con los clientes.
- Por consiguiente, se concluye que la eficacia se incrementó en 230%, gracias a la participación de ferias, reuniones y conferencias que comenzaron asistir les ayudo a captar una nueva cartera de clientes, midiendo el número de cotizaciones que realizaban por semana, y cuantas de ellas se concretaban en ventas
- Finalmente concluimos que la eficiencia incremento en 238% en donde la capacidad de la organización para atender las auditorias es 12 por cada mes y al generar más ventas al mes sobrepaso la capacidad que cuenta la organización y se tuvo que solicitar auditores de la casa matriz, en la cual ello genero ciertas demoras en el proceso del servicio por no contar con auditores necesarios en Delta Global Corp. SAC

## **VI. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones que se van a brindar son en referencia a las conclusiones obtenidas durante el proceso de la investigación desarrollada:

- La organización Delta Global Corp. SAC debe tener en cuenta que los resultados que se obtuvieron de la investigación, implementando la aplicación del ciclo de Deming, logró incrementar y mejorar la productividad del área comercial, cumpliendo con el indicador de facturación actual que se les estableció a las asesoras, es por ello que se recomienda ajustar el indicador a la meta, para alcanzar nuevos objetivos en el área comercial y lograr expandir la aplicación del ciclo de Deming a las demás áreas de la organización.
- La organización Delta Global Corp. SAC debe seguir realizando los “feedback” constantemente debido que ello les permite fortalecer en su formación a las asesoras para que estén mejor preparadas con los cliente.
- La organización Delta Global Corp. debe iniciar una formación de auditores ISO para apoyar en la ejecución de las auditorias, debido que en los meses de agosto y setiembre sobrepasaron su capacidad que tenían para poder cubrir sus servicios y tuvieron que solicitar auditores de su casa matriz LSQA.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- CASTILLO, Mario. (2014). “Diseño de investigación del incremento de productividad en la unidad de ventas industriales de una empresa comercializadora de adhesivos, mediante el modelo de gestión por procesos”. Titulado. Universidad de san Carlos de Guatemala.
- CUATRECASAS, Lluís. Gestión de la calidad total. España - Madrid. 2012. Ed. Ediciones Díaz de Santos  
ISBN: 978-84-9969-353-8
- CUATRECASAS, Luis (2010) Gestión Integral de la calidad: Implantación, control y verificación. Barcelona: Profit Editorial, 22010.9788492956920
- DE LA PARRA, Eric. Guía de práctica para lograr la calidad en el servicio. 1997. Ed. Grupo editorial ISEF, pg. 158  
ISBN: 968-74-2774-4
- FLORES y MAS. (2015) “Aplicación de la metodología PHVA para la mejora de la productividad en el área de producción de la empresa KAR & MA S.A.C”. Titulado. Universidad San Martin de Porres.
- GARCÍA, Bruno. (2013). “Aplicación de herramientas de calidad enfocadas a la disminución de desperdicios durante la producción en un centro de personalización de tarjetas bancarias”. Titulado. Universidad Nacional de México.
- GRIMA y MARTORELL. Técnicas para la gestión de la calidad. España - Madrid. 1995. Ed. Ediciones Díaz Santos S. A.  
ISBN: 84-7978-224-2

- GUTIÉRREZ (2014). Calidad total y productividad. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANAEDITORES, S.A.
- GUTIERREZ, Humberto (2010) Calidad total Y productividad. Tercera Edición. México: McGrillHill Educación 2010.978.-607-15-0315—2
- LEIVA y PADILLA (2016), “Modelo de gestión de procesos por el ciclo Deming para mejorar la productividad de la empresa calzados Sharon del distrito El Porvenir 2016”. Tesis de Postgrado, Universidad Privada Leonardo Da Vinci, Trujillo – Perú.
- LÓPEZ, Ingrid (2007). Evaluación y Mejora Continua. Editorial ITSON  
ISBN: 978-4343-3906-5
- LOPEZ, Paloma. (2016). Herramientas para la mejora de la calidad. España- Madrid, Ed. Fundación Confemetal  
ISB\_ 978-84-16671-09-0
- LOPEZ, Jorge. Productividad. Estados Unidos, 2013. 145 pp.  
ISB: 978-1-4633-7479-2
- OCROSPOMA, Isac. (2017). “Aplicación del ciclo de Deming para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa Tecnipack SAC”, Ate-2017.Título. Universidad Cesar Vallejo.
- PELAYO, Marcelo. (2012). “Determinación del grado de calidad de una empresa a partir de los indicadores de gestión. Maestría. Universidad Nacional de la Plata”.
- PLATA, Maria (2004). “Propuesta de mejoramiento del proceso de ventas de tiquete en call center y puntos de venta para los viajeros privilegio platino de Avianca en las rutas nacionales Bogotá, Medellín y Cali”. Tesis de título profesional, Pontificia Universidad Javeriana

- REYES, Marlon (2015), “Implementación del ciclo de mejora continua Deming para incrementar la productividad de la empresa calzados León en el año 2015”. Tesis de título profesional, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo- Perú.
- RODRIGUEZ, Carlos (1999). Cultura de calidad y productividad en las empresas. México: Itteso Editorial ,199 968-6101-28-4
- CHANG Y NIEDZWIECKI. Las herramientas para la mejora continua de la calidad. Buenos Aires – Argentina. 1999. Ed. Ediciones Granica SA- Volumen 2, pg. 135  
ISBN Volumen 2: 950-641-271-5
- SÁNCHEZ, Sergio. (2013). Aplicación de las 7 herramientas de la calidad a través del ciclo de mejora continua de Deming en la sección de hilandería en la fábrica Pasamanería S.A. Titulado. Universidad de Cuenca.
- YARTO, Manuel (2010). “Modelo de mejora continua en la productividad de empresas de cartón corrugado del área Metropolitana de la ciudad de México”. Tesis para optar un Doctorado, Instituto Politécnico Nacional, México.

## ANEXOS:

### ANEXO 1: Constancia de trabajo Empresa DELTA GLOBAL CORP SAC.

**LSQA**  
DEJAMOS HUELLA

Lima, 3 de mayo del 2018

CONSTANCIA DE TRABAJO

Por la presente constata la Srta. CAROLINE TORRES SANCHEZ identificado con D.N.I. N° 70123676, se encuentra laborando en esta compañía, ocupando el cargo de ASISTENTE DE OPERACIONES Y CERTIFICACIONES.

Este documento emite en cumplimiento de lo dispuesto en la 3ra D.C.T.D. y F. del D.S. N° 001-96 TR, Reglamntode ley fomento del empleado.

Se expide el presente certificado a solicitud del interesado que crea conveniente



Jesús Alcántara  
Country Manager  
LSQA Perú

## ANEXO 2: Constancia de presentación de la empresa Delta Global Corp. SA

**LSQA**  
DEJAMOS HUELLA

Constancia de Presentación

Estimados Señores:

Tenemos el agrado de presentarle nuestra empresa encargada de brindar los servicios de Certificación, según el modelo de referencia, así como también otros servicios conexos que LSQA S.A. pone a vuestra disposición.

Saluda a Ud. Atentamente.



Jesús Alcántara  
Country Manager  
LSQA Perú

### Anexo 3: INSTRUMENTOS

N°	Cliente	Fecha	Descripción	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Estado	Valor	Moneda
1	PERUPE SAC	20200001	COTIZACION BRC	01/01/2020	01/01/2020	A	ENERO	FEFERO
2	AURA VIOLETA	20200002	COTIZACION GLOBALGAP	01/01/2020	01/01/2020	A	ENERO	ENERO
3	INVERSIONES PRISCO	20200003	COTIZACION BRC+HACCP	01/01/2020	01/01/2020	A	ENERO	ENERO
4	PROFESUR	20200004	COTIZACION BRC	01/01/2020	01/01/2020	E	ENERO	
5	INTERFRUTS	20200005	COTIZACION HACCP			A	ENERO	
6	OSIMAR	20200006	COTIZACION BRC			A	ENERO	FEFERO
7	MAI SHI	20200007	COTIZACION BRC+HACCP			A	ENERO	
8	EMPACADORA NAUTILUS	20200008	COTIZACION PRE BRC			S	ENERO	
9	EMPACADORA NAUTILUS	20200009	COTIZACION CARACTACION BRC			S	ENERO	
10	AGRICOLA RAMIRA BAJA	20200010	COTIZACION BRC			A	ENERO	
11	OLIVE COLOMBIA SAS	20200011	COTIZACION BRC			A	ENERO	ENERO
12	SEAFROST	20200012	COTIZACION CARACTACION INT BRC +HACCP BRC U8		01/01/2020	S	ENERO	
13	INNSA	20200013	COTIZACION CARACTACION INT BRC +HACCP BRC U7		01/01/2020	S	ENERO	
14	NOVOLISA	20200014	TRADUCCION DE REPORTE Y LOGO GLOBAL GAP		01/01/2020	A	ENERO	
15	IMBRANDA INTERNACIONAL	20200015	TRADUCCION DE REPORTE HACCP			S	ENERO	
16	CORPORACION AGRICOLA S.A.C	20200016	COTIZACION BRC		01/01/2020	A	ENERO	FEFERO

Figura 28: Registro de cotizaciones

ID	Desde	Hasta	Estado	Fecha Estado	Tipo	País	Empresa	Normas Auditadas	Certificados Auditados	Días Planificación	Veces Planificación
25970	25/01/2018	25/01/2018	Auditoria	03/02/2018 10:57	Seguimiento 1 Renovación Su	Perú	CONSERVAS Y CONGELADOS CERRO AZUL S.R.L.	Code Alimentaria HACCP 11989 HACCP	HACCP 2331 Code Alimentaria HACCP 11989 HACCP		36
15995	14/02/2018	14/02/2018	Coordinated		Certificación / Certificación	Perú	FRUTAS Y VEGETALES AURA SRL	GLOBALG.A.P.			75
26174	09/02/2018	09/02/2018	Completed	26/02/2018 10:40	Renovación / Renovación	Perú	AGRICOLA ALSUR CUSCO S.A.C	BRC -GSF Issue 7	BRC 011800 BRC -GSF Issue 7		31
26178	04/01/2018	04/01/2018	Issue Certificate	22/01/2018 11:02	Ampliación / Extension	Perú	Agrominas Verdeflor S.A.C	GLOBALG.A.P.	LS	PLS046790 GLOBALG.A.P.	17
26182	12/02/2018	12/02/2018	Completed	08/03/2018 12:32	Renovación / Certificación	Perú	AGRICOLA BGS S.A.C	GLOBALG.A.P.	LS	PLS043700 GLOBALG.A.P.	21
26184	05/02/2018	05/02/2018	Completed	16/02/2018 11:17	Certificación / Certificación	Perú	EXPORTADORA DE VINO S.A.C	BRC -GSF Issue 7	BRC 011700 BRC -GSF Issue 7		31
26202	08/01/2018	08/01/2018	Completed	16/02/2018 15:54	Certificación / Certificación	Perú	FONDO AMERICA SAC	GLOBALG.A.P.	LS	PLS047894 GLOBALG.A.P.	22
26206	29/01/2018	30/01/2018	Completed	21/02/2018 11:07	Certificación / Certificación	Perú	INVERSIONES PRISCO S.A.C	BRC -GSF Issue 7	BRC 011700 BRC -GSF Issue 7		31
26239	29/01/2018	30/01/2018	Completed	12/02/2018 11:58	Certificación / Certificación	Perú	INVERSIONES PRISCO S.A.C	Code Alimentaria HACCP 11989 HACCP	HACCP 3911 Code Alimentaria HACCP 11989 HACCP		32
26234	22/01/2018	22/01/2018	Completed	12/02/2018 11:52	Renovación / Renovación	Perú	Olive Colombia S.A.S	BRC -GSF Issue 7	BRC 012000 BRC -GSF Issue 7		36
26416	19/01/2018	20/01/2018	Completed	08/02/2018 14:41	Renovación / Renovación	Perú	Corporación Agrícola SAC	BRC -GSF Issue 7	BRC 011000 BRC -GSF Issue 7		38
26423	12/02/2018	14/02/2018	Completed	02/03/2018 11:30	Renovación / Renovación	Perú	MAISHI GROUP S.A.C	BRC -GSF Issue 7	BRC 012600 BRC -GSF Issue 7		35
26482	19/01/2018	20/01/2018	Issue	15/02/2018 11:23	Seguimiento 2 /	Perú	Corporación	Code Alimentaria HACCP	HACCP 2351 Code Alimentaria		42

Figura 29: Registro de ventas

Figura 30: Registros de clientes certificados

### Nuestros Clientes

Por consultas de certificados suspendidos, anulados o retirados comunicarse con LSQA a [info@lsqa.com](mailto:info@lsqa.com)

Acceda desde este buscador a la base de datos de nuestros clientes de acuerdo al criterio de búsqueda que prefiera.

➤ Búsqueda avanzada por cliente por favor seleccione los siguientes campos:

Empresa

Norma Todos

País Perú

Número de certificado

ANTES

ACTUALIDAD

### Nuestros Clientes

Por consultas de certificados suspendidos, anulados o retirados comunicarse con LSQA a [info@lsqa.com](mailto:info@lsqa.com)

Resultados de su búsqueda / País: 'Perú' / 57 clientes.

Empresa	Certificados	Ciudad	País
A.P. PESCA S.R.L.	<a href="#">ver certificados</a>	Chimbote	Perú
AGRICOLA ALSUR CUSCO S.A.C	<a href="#">ver certificados</a>	Cuzco	Perú
AGRICOLA BGS S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
AGROINDUSTRIAS AIB SA	<a href="#">ver certificados</a>	Chincha	Perú
Agrominas Verdeflor S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú
AGROMAR INDUSTRIAL SA	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
AGROPESCA DEL PERU SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Sullana	Perú
AGROWORLD SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
ALSUR PERU S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	SABANDIA	Perú
ALTAMAR FOODS PERU S.R.L.	<a href="#">ver certificados</a>	Piura	Perú
Aura Violeta Ostolaza Mondragón	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
BLAND FARMS (PERU) SAC	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú
CONGELADOS Y FRESCOS SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Tumbes	Perú
Conservas Vegetales Cerro Verde S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	Cañete	Perú
CONSERVAS Y CONGELADOS CERRO AZUL S.R.L.	<a href="#">ver certificados</a>	Cañete	Perú

1 2 3 4

[\[ VOLVER ARRIBA \]](#)

### Nuestros Clientes

Por consultas de certificados suspendidos, anulados o retirados comunicarse con LSQA a [info@lsqa.com](mailto:info@lsqa.com)

Resultados de su búsqueda / País: 'Perú' / 72 clientes.

Empresa	Certificados	Ciudad	País
AGRICOLA ALSUR CUSCO S.A.C	<a href="#">ver certificados</a>	Cuzco	Perú
AGRICOLA CUYUMA SA	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú
AGROEXPORTACIONES ALCODAXARQUIA S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú
AGROINDUSTRIAS AIB SA	<a href="#">ver certificados</a>	Chincha	Perú
Agrominas Verdeflor S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú
AGROMAR INDUSTRIAL SA	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
AGROPESCA DEL PERU SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Sullana	Perú
AGROWORLD SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
ALSUR PERU S.A.C.	<a href="#">ver certificados</a>	SABANDIA	Perú
ALTAMAR FOODS PERU S.R.L.	<a href="#">ver certificados</a>	Piura	Perú
AMAZON GROUP SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Ica	Perú
Aura Violeta Ostolaza Mondragón	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú
BLAND FARMS (PERU) SAC	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú
CARMEN ROSA JIMENEZ ARENAS	<a href="#">ver certificados</a>	LIMA	Perú
CAROLINA RUIZ CHAVEZ DICOSE: Delta Global Corp SAC	<a href="#">ver certificados</a>	Lima	Perú

1 2 3 4 5

Figura 31: CONTROL DE REGISTRO DE CERTIFICADOS

Nº	Cliente	Fecha impresión	Remita	Fecha envío	Descripción	Cantidad	Envío de central	Envío de pdf. Cliente	Dirección
1	AGROINDUSTRIAS AIB	9/4/2017	11259294	19.09.17	BRC		8/28/2017		icarioto palma 894-miraflores
2	AGROINDUSTRIAS VERDEFLOR SAC	9/4/2017	Recibo en oficina	16.09.17	GLOBAL GAP				ORCONA LEGSA
3	AJUSJA PERU	9/4/2017		Pendiente	BRC				
4	RECURSOS INTEGRADOS SAC	9/4/2017		Pendiente	BRC				
5	CONSEJERÍA Y FREZADOS SAC	9/4/2017		Pendiente	BRC				
6	SEVIM SRL	9/4/2017		Pendiente	BRC				
7	AP PISCAS SRL	9/4/2017	11500516	11/4/2017	BRC	1			MOA. D LOTE 20 Segundo Piso. PROY. ETAPA UNID. U-1 NUCLEO URBANIZADA SANTA - NUEVO CHIMBOTE
8	EXPORTACIONES RIODINAMIC	9/4/2017	11266320	20.09.17	BRC				Calle Augusto Tamayo 154 Ofioma 40
9	INDUSTRIAL PESQUERA SANTA MONICA	9/4/2017	11266361	20.09.17	BRC				TERRA COLOMADA NRO. S/N Z.I. CTAS
10	OLIVOS DEL SUR	9/4/2017	11259506	19.09.17	BRC				Av. los rosales 321 Huertos de Lurín
11	AGROPECUA DEL PERU	9/4/2017	11464880	10/27/2017	BRC	1	8/30/2017	9/1/2017	Callejeros - Sullana Tambogrande No. Lote 07 - 09 Zona Industrial 01, Sullana
12	BONIFERO MORALES SIMON	9/4/2017	11234585	14.09.17	GLOBAL GAP				OLIVA Huacho
13	MIRANDA INTERNACIONAL	9/19/2017	11259505	19.09.17	GLOBAL GAP				Panamericana Sur Km 278 calles Guías
14	MU SA PLANTA LA OJIZ	10/26/2017		Pendiente	BRC	1	10/28/2017	11/27/2017	
15	MUSA PLANTA SAN GONDO	10/26/2017		Pendiente	BRC	1	10/28/2017	11/27/2017	
16	ETANFOR SA	10/26/2017	11464878	10/27/2017	HACCP	1	10/28/2017	10/29/2017	Av. B 3999 Ate. Lima-Perú
17	PESQUERA ABC	10/26/2017		Pendiente	BRC	1		11/27/2017	
18	FRUTOS TONGORRAPE	10/26/2017	11523076	11/8/2017	BRC	1			AV. JOSE BALTA NRO. 665 INT. - LAMBAYEQUE - CHIC
19	MUNAY	10/26/2017	11464879	10/27/2017	HACCP	1			Oficina Oliva Cusco
20	BLAND FARMS	10/27/2017		Pendiente	GLOBAL GAP	1			
21	CONSERVAS Y VEGETALES CERRO VERDE SAC	10/26/2017	11500515	10/27/2017	BRC	1			chico CARRETERA IMPERIAL - OLLULLA
22	PIVIN	10/27/2017	11500517	11/6/2017	GLOBAL GAP	1			AV. LA ENCALADA NRO. 1089 INT. 601 MONTEBELI (A 3 CORRAS. DE LA ENCALADA) - SANTIAGO DE SURCO
23	ECOPROD	11/7/2017		Pendiente	BRC	1	10/20/2017		COLAZOOS

EMPRESA	CLIENTE						
	PROPUESTA		PLAN DE AUDITORIA		NC	REPORTE	CERTIFICADOS
	ENVIADA	FIRMADA	ENVIADO	ACEPTADO	ENVIADO	ENVIADOS	ENVIADOS
EMPRESA							
INYSA	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
NOVOLIZ	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
ETANFOR	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
PERUVIAN	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MARIPOSA ANDINA (UNIÓN DE NEGOCIOS CORPORATIVOS)	OK	OK	OK	OK	OK	E	NA
CERRO VERDE	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
AGROMAR CITRICOS	OK	OK	OK	OK	OK	OK	E
AGROMAR CIENEGUILLO	OK	OK	OK	OK	OK	E	NA
AGROMAR PULPAS	OK	OK	OK	OK	OK	OK	E
BLANDS FARMS GG	OK	OK	OK	OK	E	E	E
AGROINDUSTRIAS AIB (PLANTA NORTE)	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
AGROMAR AGROMANGO	OK	OK	OK	OK	OK	E	NA
GRANDINO	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
PROANCO	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
FISHOLG	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MIRANDA INTERNACIONAL	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NA
AGROWORLD	OK	OK					
FUSION FOODS	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
MAISARA GLOBAL GAP	OK	OK	E	E	E	E	E
SANTA MONICA HACCP	OK	OK	OK	OK	OK	OK	No se emite auditoría de seguimiento
PESQUERA ABC	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK

ANEXO 4: Matriz FODA

<b>DELTA GLOBAL CORP. SAC</b>	<b>FORTALEZAS - F</b>	<b>DEBILIDADES - D</b>
	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.
	4.	4.
	5.	5.
	6.	6.
	7.	7.
8.	8.	
<b>OPORTUNIDADES - O</b>	<b>Estrategia - FO</b>	<b>Estrategia - DO</b>
1.		
2.		
3.	<b>Estrategia Ofensiva</b>	<b>Desarrollar fortalezas para estrategias ofensivas</b>
4.		
<b>AMENAZAS - A</b>	<b>Estrategia - FA</b>	<b>Estrategia - DA</b>
1.		
2.		
3.	<b>Estrategia defensiva</b>	<b>Desarrollar fortalezas para estrategias defensivas</b>
4.		

Anexo 5: Formato de facturación

Lirsa, 20 de abril del 2018.

Jesús Alcántara  
Gerente general

Estimadas asesoras comerciales:

Yo \_\_\_\_\_ con documento de identidad \_\_\_\_\_ me comprometo a cumplir con la facturación de ventas del monto de US\$ 15 000.00 mensualmente durante el plazo que se está estableciendo el día de hoy.

De igual manera me comprometo a generar ventas que beneficien los intereses correspondientes generados para la organización.

- 30 de abril del 2018; US\$ 15 000.00
- 31 de mayo del 2018; US\$ 15 000.00
- 29 de junio del 2018; US\$ 15 000.00
- 31 de julio del 2018; US\$ 15 000.00
- 31 de agosto del 2018; US\$ 15 000.00
- 28 de setiembre del 2018; US\$ 15 000.00
- 31 de octubre del 2018; US\$ 15 000.00
- 30 de noviembre del 2018; US\$ 15 000.00
- 31 de diciembre del 2018; US\$ 15 000.00

En caso de no cumplir con el pago en la fecha establecida, quedan a disposición la decisión que decida tomar la organización.

Firma: \_\_\_\_\_

D.N.I: \_\_\_\_\_



Anexo 6: Formato de asambleas

REGISTRO DE REUNIONES			
Lugar:	Oficina		
APS:	Gerencia		
Reunión General de ventas			
Observaciones:	Dificultades y Problematicas		
Fechas	Motivo	Cumple	No cumple
Martes 15/05/2018	Avances del nivel de ventas		
Jueves 31/05/2018	Cumplimiento del objetivo		
Viernes 15/06/2018	Avances del nivel de ventas		
Viernes 29/06/2018	Cumplimiento del objetivo		
Viernes 13/07/2018	Avances del nivel de ventas		
Martes 31/07/2018	Cumplimiento del objetivo		
Miercoles 15/08/201	Avances del nivel de ventas		
Viernes 31/08/2019	Cumplimiento del objetivo		
Viernes 14/09/2018	Avances del nivel de ventas		
Viernes 28/09/2018	Cumplimiento del objetivo		
Lunes 15/10/2018	Avances del nivel de ventas		
Miercoles 31/10/201	Cumplimiento del objetivo		
Jueves 15/11/2018	Avances del nivel de ventas		
Viernes 30/11/2018	Cumplimiento del objetivo		
Viernes 14/12/2018	Avances del nivel de ventas		
Vienes 28/12/2018	Cumplimiento del objetivo		

Anexo 7: Registro de acuerdos comerciales firmados

EMPRESA	CLIENTE						LSQAF						CERTIFICADOS				
	PROPOSTA		PLAN DE AUDITORIA		NC	REPORTE	CERTIFICADOS	propuestas		PROGRAMACION	certificados UY		GLOBALGAP	SISTEMA	CERTIFICADOS	RED	
EMPRESA	ENVIADA	FIRMADA	ENVIADO	ACEPTADO	ENVIADO	ENVIADOS	ENVIADOS	SIST.	RED	AUDITORIA	emitidos	emitidos	CS	DP	MEMBRETADO	MEMBRETADO	SIN N
INISA	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK			OK	OK	
NOVOLZ	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK			OK	OK	
ETANFOR	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK			OK	OK	
PERUVIAN	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK			OK	OK	
MARIPOSA ANDINA (UNION DE NEGOCIOS CORPORATIVOS)	OK	OK	OK	OK	OK	E	NA	OK	OK	OK	NA	NA			OK	OK	
CERRO VERDE	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK					
AGROMAR CITRICOS	OK	OK	OK	OK	OK	OK	E	OK	OK	OK	OK	OK			OK	OK	
AGROMAR CIENEGUILLO	OK	OK	OK	OK	OK	E	NA	OK	OK	OK	NA	NA					
AGROMAR PULPAS	OK	OK	OK	OK	OK	OK	E	OK	OK	OK	OK	OK			OK	OK	
BLANDIS FARMS GG	OK	OK	OK	OK	E	E	E	OK	OK	OK	E	E					
AGROINDUSTRIAS AIB (PLANTA NORTE)	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK			OK	OK	
AGROMAR AGROMANGO	OK	OK	OK	OK	OK	E	NA	OK	OK	OK	NA	NA					
GRANDINO	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK			OK	OK	
PRONALCO	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK			OK	OK	
FISHOLG	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK			OK	OK	
MIRANDA INTERNACIONAL	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NA	OK	OK	OK	NA	NA			OK	OK	
AGROWORLD	OK	OK						OK	OK						OK	OK	
FUSION FOODS	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK			OK	OK	
MAISARA GLOBAL GAP	OK	OK	E	E	E	E	E	OK	OK	E	E	E			OK	OK	
SANTA MONICA HALCP	OK	OK	OK	OK	OK	OK	No se emite auditoria de seguimiento	OK	OK	OK	NE	NE			OK	OK	
PESQUERA ABC	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK			OK	OK	
CETUS	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NA	OK	OK	OK	NA	NA			OK	OK	
SC PACKING SAC	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK			OK	OK	
FRUTAMBO SAC	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK			OK	OK	
BLANDIS FARMS SMETA	OK	OK	OK	OK	E	E	No hay certificado	OK	OK	OK	OK	OK					
FRUVEGAURA	OK	OK	OK	OK	E	E	E	OK	OK	OK	E	E	OK	OK			
VERDEFLORES OPCION 1	OK	OK	OK	OK	OK	E	E	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	
VERDEFLORES OPCION 2 GG	OK	OK	OK	OK	OK	E	E	OK	OK	OK	OK	E	OK	OK			
AGROLATINA GLOBAL GAP	OK	OK	OK	OK	OK	E	E	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	
FUNDO AMERICA	OK	OK	OK	OK	OK	E	E	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	
Academia BCC	nr	nr	nr	nr	c	c	c	nr	nr	nr	c	c	nr	nr			

Anexo 8:

Formato de cumplimiento de Facturación

<i>MESES</i>	Facturación de ventas realizadas US\$	N° Asesor comercial	Facturación US\$ que debe aportar cada asesor	Proyección mensual de facturación de ventas esperadas en US\$	Diferencia mensual en US\$
<i>TOTAL</i>					

Anexo 9: Formato de lista de asistencia de capacitaciones

	LISTA DE ASISTENCIA	
	Fecha de capacitación:	PAG. 1 of 3 FS051
ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Objetivo		
<input type="checkbox"/> Auto-evaluación	<input type="checkbox"/> Auditoría de recertificación	
<input type="checkbox"/> Auditoría breve	<input type="checkbox"/> Post-auditoría	
<input type="checkbox"/> Auditoría de certificación		
<input type="checkbox"/> Auditoría de seguimiento		
Fecha:		
<b>Organización</b>		
Nombre:		
Dirección:		
Equipo Auditor:		
1. Auditor Líder:	_____	Firma: _____
2. Auditor	_____	Firma: _____
3. Auditor:	_____	Firma: _____
LSQA-ISO 9001 DELTA GLOBAL CORP. SAC		

Anexo 10: Formato de encuestas de las normas

CUESTIONARIO SOBRE LA NORMA BRC vs 7 y HACCP				
<b>SERVICIO:</b>	Capacitación sobre las normas BRC vs 7 y HACCP			
<b>LUGAR:</b>	Oficina Surco			
<b>FECHA:</b>	04/06/2018			
<b>APS:</b>	Luis Borda			
<b>CUESTIONARIO</b>	Si	No	Observaciones	Comentarios
Todas las organizaciones pueden certificar el BRC				
Es obligatorio certificar una norma ISO				
Puedo certificar la norma BRC sin haber realizado una implementación				
Si presento No conformidades en mi proceso de auditoría y las levanto, pero si me las vuelven a rechazar ¿jalaría pero recibiría el certificado				
Puedo certificar una norma BRC junto con la norma HACCP al mismo tiempo				
El tiempo de validez que tiene la certificación es de 3 años				
Si no hago una renovación aun permanecería con mi certificado				
Puedo entregar mis No conformidades después de la fecha indicada				
Entiendo claramente las definiciones de la norma				
Consideras que la capacitación que se esta desarrollando te ayuda en tu formación				

CUESTIONARIO SOBRE LA NORMA ISO 9001				
<b>SERVICIO:</b>	Capacitación sobre la norma ISO 9001			
<b>LUGAR:</b>				
<b>FECHA:</b>				
<b>APS:</b>				
<b>CUESTIONARIO</b>	Si	No	Observaciones	Comentarios
Todas las organizaciones pueden certificar el ISO 9001				
Es obligatorio certificar una norma ISO				
Sera necesario certificar SGC para obtener los objetivos que se busca de una implementación, mantenimiento para mejorar su Organización				
Sera necesario realizar la transición ISO 9001:2008 a la versión actual				
Con la norma ISO se pueden identificar los procesos y las interacciones				
El ciclo PDCA todavía se utiliza con la norma ISO 9001:2015				
El tiempo de validez que tiene la certificación solo serán 3 años				
Si jalo en la primera etapa de mi auditoria puedo continuar con la segunda etapa				
La primera etapa de mi auditoria lo puedo realizar de manera online				
Entiendo claramente las definiciones de la norma				
Consideras que la capacitación que se esta desarrollando te ayuda en tu formación				

Anexo 11: Formato de cronograma de reuniones motivacionales

<b>CRONOGRAMA DE REUNIONES MOTIVACIONALES</b>				
Meses	Semanas	Responsable	Cumple	No Cumple
Abril	1°			
	2°			
	3°			
	4°			
Mayo	1°			
	2°			
	3°			
	4°			
Junio	1°			
	2°			
	3°			
	4°			
Julio	1°			
	2°			
	3°			
	4°			
Agosto	1°			
	2°			
	3°			
	4°			
Septiembre	1°			
	2°			
	3°			
	4°			
Octubre	1°			
	2°			
	3°			
	4°			
Noviembre	1°			
	2°			
	3°			
	4°			
Diciembre	1°			
	2°			
	3°			
	4°			

Anexo 12: Formato de nuevos clientes de la organización

Pre Test	Meses	Clientes Nuevos
	ABRIL	
	MAYO	
	TOTAL	
Post Test	Meses	Clientes Nuevos
	<i>JUNIO</i>	
	<i>JULIO</i>	
	<i>AGOSTO</i>	
	<i>SETIEMBRE</i>	
	<i>TOTAL</i>	

Anexo 13: Formato de facturación semanal

<i>MESES</i>	Semanas	N° de ventas generadas por semana	Facturación US\$	N° Asesor comercial
	1°			
	2°			
	3°			
	4°			
Total				
	1°			
	2°			
	3°			
	4°			
Total				

Anexo 14: Cronograma de actividades propuestas por cumplimiento del objetivo

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>			
<b>Meses</b>	<b>Facturación mensual</b>	<b>Cumplimiento de objetivo</b>	<b>Propuestas</b>
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
Total			

Anexo 15: Cronograma de actividades festivas de la organización

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES FESTIVAS DEL EQUIPO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
<b>Meses</b>	<b>Actividades Festivas</b>
Abril	Almuerzo por semana santa
	Paseo de integración del equipo
Mayo	Ceremonia y compartir por el día de la madre
	Onomasticos
Junio	Onamasticos
Julio	Onomasticos
Setiembre	Presentación de expoalimentaria 2018
Octubre	Concurso por el día de la canción criolla
Diciembre	Concurso de decoración por navidad

## Anexo 16: Cronograma del plan de mejoras

Nº	Actividades-Plan de Mejora	Responsable	Horas	SEMANAS																											
				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE							
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Reunión general de todas las áreas	Gerente general, área de operaciones y certificaciones, área comercial y área de administración	3 h																												
2	Propuesta de indicador de facturación	Gerencia General																													
3	Ejecución del ciclo de Deming	Asistente de operaciones y certificaciones																													
4	Verificación del cumplimiento de facturación	Asistente de operaciones y certificaciones																													
5	Reunión para mejorar el proceso	Gerente General																													
6	Creación de nuevos procedimientos de trabajo	Equipo de trabajo																													



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	Dimensión 1							
	FORMULA	X		X		X		
	Dimensión 2							
	FORMULA	X		X		X		
	Dimensión 3							
	FORMULA	X		X		X		
	Dimensión 4							
	FORMULA	Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE DEPENDIENTE							
	Dimensión 1							
	FORMULA	X		X		X		
	Dimensión 2							
	FORMULA	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/ Mg): Delgado Arceles, Antonio Leonardo    DNI: 29671692

Especialidad del validador: Eng. Químico - Metalurgia

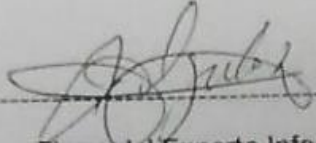
17 de 07 del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	Dimensión 1							
	FORMULA	<		>		<		
	Dimensión 2							
	FORMULA	<		>		<		
	Dimensión 3							
	FORMULA	<		>		<		
	Dimensión 4							
	FORMULA	Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE DEPENDIENTE							
	Dimensión 1							
	FORMULA	<		>		<		
	Dimensión 2							
	FORMULA	<		>		<		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

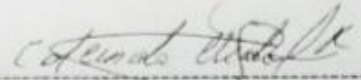
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: VIAL RETAHOZO EDUARDO SILVANO   DNI: 07791396

Especialidad del validador: ING. DE TRANSPORTE

17 de 07 del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>							
	Dimensión 1							
	FORMULA							
	Dimensión 2							
	FORMULA							
	Dimensión 3							
	FORMULA							
	Dimensión 4							
	FORMULA	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>							
	Dimensión 1							
	FORMULA							
	Dimensión 2							
	FORMULA							

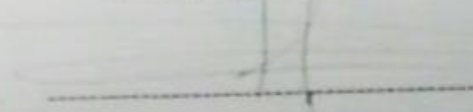
Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [✓]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. LA CRUZ DE LA CRUZ HUGO ENRIQUE   DNI: 81234567


Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL

13 de 03 del 2018



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE          TESIS</b>	Código	
		Versión	
		Fecha	16-12-2018
		Página	

Yo, RICARDO MARTIN HUERTAS DEL PINO CAVERO, docente de la facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada "APLICACIÓN DEL CICLO DE DEMING PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DELTA GLOBAL CORP - SANTIAGO DE SURCO, 2018" de la estudiante TORRES SÁNCHEZ CAROLINE OLGA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 4 de junio del 2019


Firma:

RICARDO MARTIN HUERTAS DEL PINO CAVERO

DNI: 10473098

RICARDO MARTIN HUERTAS DEL PINO CAVERO  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 Reg. CIP N° 135985

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	--------------------------------



ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

"APLICACIÓN DEL CICLO DE DEMING PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DELTA GLOBAL CORP - SANTIAGO DE SURCO, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL

AUTORA:

CAROLINE OLGA TORRES SANCHEZ

ASESOR:

Mg. RICARDO MARTIN HUERTAS DEL PINO CASERO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA - PERÚ

2018

HUERTAS DEL PINO SARABO TARRÓ

Signature and official stamp of Ricardo Martin Huertas del Pino Casero, Ingeniero Industrial, Reg. CIP N° 135985.

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Esta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	16 %
2	repositorio.uce.edu.pe	5 %
3	www.sadivisor.com	1 %
4	www.ligafet.com	1 %
5	dspace.uniba.edu.pe	<1 %
6	docplayer.es	<1 %
7	www.studichart.org	<1 %
8	www.ice.go.cr	<1 %



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Torres Sánchez Caroline Olga

D.N.I. : 70125676

Domicilio : Jr. Andrés Avelino Cáceres 1286

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 942713044

E-mail : ctores\_07@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ingeniería

Escuela : Ingeniería Industrial

Carrera : Ingeniería Industrial

Título : Ingeniero Industrial

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Torres Sánchez Caroline Olga

Título de la tesis:

Aplicación del ciclo de Deming para Incrementar la productividad en el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de Surco, 2018.

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

7/06/2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
La Escuela de Ingeniería Industrial

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Caroline Olga Torres Sánchez

INFORME TITULADO:

Aplicación del Ciclo de Deming para incrementar la productividad en  
el área comercial de la empresa DELTA GLOBAL CORP - Santiago de  
Surco, 2018

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

Ingeniera Industrial

SUSTENTADO EN FECHA: 14/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 11



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN