



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mundo de los negocios en México está constituido por Pequeñas y Medianas Empresas que emplean la mayoría de la fuerza de trabajo e interviene de gran manera en la manufactura, comercio y servicios, por lo tanto, los problemas que tengan son problemas del país entero.

Actualmente la competencia es cada vez más grande casi para cualquier producto o servicio; las pequeñas y medianas empresas se enfrentan a la necesidad de incrementar ventajas competitivas con el objetivo de lograr mayor penetración en el mercado y posicionarse en la preferencia del consumidor final; por ello es importante poseer la calidad necesaria para cumplir con las expectativas del cliente.

Existen diversos problemas estructurales que obstaculizan el apropiado desarrollo de estas empresas, tales como la carencia de recursos tecnológicos, la inadecuada infraestructura técnico-productiva, la casi nula aplicación de adecuados sistemas de planificación empresarial, competencia desleal del comercio informal y la carencia de una cultura empresarial en los negocios mexicanos.

Otra problemática que vive la mediana y pequeña empresa mexicana es la ausencia de capital intelectual, que en su mayoría son dirigidas por comerciantes que carecen de la suficiente preparación académica y científica, para poder llevar un sistema administrativo de calidad, que permita desarrollar a las empresas dando las armas necesarias para enfrentar en casa la apertura comercial mundial.



La empresa en estudio Artesanías Navideñas Selectas (ANS), dedicada a la manufactura de esferas de navidad de vidrio soplado, enfrenta una problemática, por la falta de calidad en liderazgo, clientes, planeación, procesos, recursos humanos, sistema informativo, impacto a la comunidad y al medio ambiente.

La carencia de un sistema de calidad en la administración, provoca consecuencias como la falta de control en sus inventarios tanto de materia prima como de productos terminados; una de las áreas que se ve afectada es el proceso de producción, que a falta de cierta materia prima se ve en la necesidad de detener el proceso y seguir con otro lote de otro modelo de su producto hasta que llegue el material que necesitan, provocado por el incumplimiento de sus proveedores y por retrasos en los envíos de nuevos pedidos de las mercancías requeridas. Simultáneamente, esta situación provoca variaciones en los estándares de calidad del producto.

En referencia al inventario de productos terminados; la falta de un sistema de calidad total se refleja en el incumplimiento de las fechas de entrega de los pedidos de los clientes y en ocasiones llegan a estar incompletos por carencias en inventario. Por el inadecuado control de productos, tienen excedentes de ciertos modelos y otras ocasiones carecen de otros. Esto a su vez provoca aumento de costos, por estancamiento de productos que no están demandados por el cliente y que permanecen ahí, ocupando espacio y financiamiento de mercancía prioritaria. A consecuencia de lo anterior el proceso logístico de la empresa se ve alterado lo que genera insatisfacción de algunos de sus clientes. Lo anterior es provocado por falta de planeación en casi toda la forma de operar de la empresa.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Elaborar una propuesta para la implementación de un plan de calidad total a la empresa Artesanías Navideñas Selectas (ANS), que permita incrementar la ventaja competitiva y la mejora continua de la misma.



1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la empresa basado en el Premio Nacional de Calidad (PNC).
- Desarrollar una propuesta para poner en marcha un sistema de calidad total para la empresa Artesanías Navideñas Selectas.
- Desarrollar alternativas para mejorar la calidad total de la empresa, en los criterios de liderazgo, planeación estratégica, cliente, recursos humanos, en los procesos, en la información y análisis e impacto social.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La implementación de un Programa de Calidad Total en la empresa ANS, servirá para fomentar la mejora continua de la empresa, en el control de inventarios, en el proceso de producción, en la logística y en el producto mismo, con el fin de posicionarse con mayor aceptación en la mente del consumidor, satisfaciendo siempre las necesidades de este, generando un crecimiento en ventas y utilidades; logrando con ello una adecuada administración en todos los ámbitos de la empresa.

Consideramos que la manera en que ha estado operando la empresa ANS desde su surgimiento, ha sido de forma empírica, lo cual le ha funcionado hasta hace unos años. En estos últimos, las exigencias del mercado la están obligando a considerar la posibilidad de renovación y transformación en la administración y también a la implementación de estrategias de mejora continua, donde la calidad se convierte en un factor distintivo que brindará ventajas competitivas.

Al implementar el plan de calidad total, los recursos humanos enfrentarán transformaciones positivas: se fomentará el liderazgo, la capacitación y se promoverá el trabajo bien realizado que dé como resultado un incremento en la calidad del manejo de la



empresa. Con ello ayudará a tener mayor dirección y control de todo el sistema, empezando con los inventarios, en los cuales se debe poner en práctica el concepto de inspección.

En el proceso de producción, que es una de las claves para el éxito de las empresas, se determina si el producto contará o no con los requerimientos del mercado. Por esta razón, es imperante que se realice la inspección y la puesta en práctica de la mejora continua, ya que la empresa está teniendo algunas dificultades en la calidad de la elaboración de sus productos.

Se busca hacer eficaz la cadena de suministros, en cuanto a la veracidad y el cumplimiento de las fechas y estipulaciones de los pedidos tanto de sus proveedores como de sus clientes; asegurando así que sus productos llegarán justo cuando el cliente o consumidores finales los necesiten, además de asegurar que los clientes se sientan satisfechos con el servicio que les brinda la empresa.

Mediante la implantación de un plan de calidad total se logrará la satisfacción de las necesidades y demandas de sus clientes, se alcanzará una mejora continua que garantice mayor calidad que la de sus competidores directos y que a su vez cree una ventaja ante las exigencias del mercado. Con esto aumenta las expectativas de vida de la empresa; así mismo al lograr la implementación del plan alcanza implícitamente una reducción en costos que conlleve a incrementar las utilidades y mejorar su desempeño con el fin de alcanzar sus objetivos.

1.5 ALCANCES

- El análisis que se realizará se aplicará a la empresa Artesanías Navideñas Selectas ubicada en Juárez número 19 en el municipio de Aquixtla, Puebla.
- Establecer una propuesta para la implementación de un plan total de la calidad.
- Se presentarán los resultados a la alta gerencia, con posibilidades de implantar el plan de calidad total.



1.6 LIMITACIONES

- El análisis funcionará únicamente para la empresa Artesanías Navideñas Selectas (ANS).
- La propuesta del Plan de Calidad Total se basará en un diagnóstico que se realizará a la empresa y en la teoría del Premio Nacional de Calidad (PNC).
- La implementación del plan de calidad total dependerá exclusivamente de los dueños de la empresa en el momento y tiempo que consideren pertinentes.

1.7 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

Capítulo I

En este capítulo se presenta la introducción del problema que esta atravesando la empresa Artesanías Navideñas Selectas (ANS), objetivos, alcances, limitaciones y su justificación.

Capítulo II

En esta parte se muestra la teoría y conceptos importantes que avalarán y dan sustento al proyecto.

Capítulo III

Aquí se muestra la metodología de la investigación que se llevará a cabo en el presente estudio.

Capítulo IV

Contiene el análisis y el diagnóstico de la empresa en estudio en base al Capítulo 3 y al Premio Nacional de Calidad.

Capítulo V

En el presente capítulo se incluye la propuesta del Plan de Calidad Total para la empresa Artesanías Navideñas Selectas.



Capítulo VI

Se incluyen las conclusiones y recomendaciones que se obtendrán como resultado del análisis.