

# Capítulo I

## Introducción

### 1.1 Planteamiento del problema

Actualmente en el estado de Puebla, se encuentran 19 marcas diferentes de automóviles debido a la apertura de inversiones extranjeras en el país, haciendo que la competencia sea más fuerte y esto ocasiona que se ofrezca al cliente mejores oportunidades de compra.

Entre las agencias que se encuentran en el estado de Puebla está Nissautos Cholula, S.A. de C.V. la cual como su nombre lo indica es concesionaria de Nissan Mexicana, marca japonesa que radica en México desde hace más de 30 años.

Nissautos Cholula, S.A. de C.V. ha notado una disminución en sus ventas, esto debido a que han llegado a nuestro país otra variedad de marcas, también que hay más accesibilidad para comprar los automóviles, esto es debido a sus bajos costos, y a la gran apertura de créditos, pues ahora con \$ 15,000.00 pesos de enganche y un salario entre \$ 4,000.00 a \$ 6,000.00 pesos se puede obtener un automóvil.

Ante esto la agencia ha notado que la diferenciación que un cliente puede tener al momento de decidir que automóvil comprar, es el otorgar al cliente un mejor servicio post venta, y crear un sentimiento de gusto hacia la marca. Por esto la agencia ha decidido ser más eficaz en sus departamentos de refacciones, servicios y ventas.

Para poder lograr esa eficacia la agencia puede tomar la decisión de implementar en estos departamentos la mejora continua, la cual puede estar basada en Seis Sigma el cual es un sistema que aunque es más usado en industrias que en empresas de servicios puede otorgar una ventaja sobre los demás.

Seis Sigma es una filosofía de trabajo, que ayuda a disminuir errores, y pérdidas de tiempo, lo que ocasiona retrabajos que producen altos costos y pérdidas de clientes al quedar insatisfechos o defraudados.

Seis Sigma puede aumentar la satisfacción del cliente y mejorar la calidad del trabajo. Se basa en descentralizar las estructuras, detecta y soluciona los problemas.

Bajo este sistema se espera lograr que las ventas de Nissautos Cholula, S.A. de C.V. se mantengan y se incrementen. Para esto se propone que se implemente una mejora continua basada en el sistema Seis Sigma en la agencia.

## **1.2 Objetivo general**

- Proponer implementar un sistema de mejora continua, a través de SEIS SIGMA para la agencia Nissautos Cholula, S.A. de C.V. y lograr que los clientes se sientan identificados con la marca y con la agencia mediante su satisfacción.

## **1.3 Objetivos específicos.**

- Analizar el procedimiento del departamento de servicios.
- Analizar el proceso del departamento de ventas.
- Estos análisis se harán en base a los 8 puntos del premio de Malcolm Baldrige de calidad total.
- Los análisis tendrán la base de los puntos a llevar en un sistema SEIS SIGMA.
- Propuesta de la mejora continua para cada una de las áreas antes mencionadas.

## **1.4 Justificación**

Se busca proponer la implementación del sistema SEIS SIGMA en la empresa debido a que esta tiene serios problemas en los departamentos de refacciones, servicios y ventas, los cuales son parte importante para que el cliente se sienta cómodo con la agencia. Se pensó en SEIS SIGMA porque es una muy buena opción para la empresa en sus puntos de mejora, implementación, entrenamiento y resultados.

SEIS SIGMA es propuesto para implementarse en la agencia porque este sistema tiene el objetivo de dar a la agencia un 99.99% de eficiencia si este es llevado de forma correcta. Además se puede implementar en un tiempo razonable, esto debido a que sólo se necesita identificar los problemas que la empresa tiene y que la gerencia y directiva de la empresa den apoyo y soporte, así se podrá promover, incentivar y guiar en el desarrollo de cada una de las etapas del sistema.

El tiempo en que SEIS SIGMA puede dar resultado cuando se habla sólo de unos cuantos departamentos es de 6 a 9 meses. Su costo es muy variable dependiendo de la empresa y de que tan a fondo se quiere llegar con el proyecto, se debe ver que una vez tomada la decisión de llevar a cabo este sistema se debe de poner un presupuesto exclusivo, que tomará en cuenta proyectos para los altos mandos o ejecutivos, también el proyecto de entrenamiento y consultoría, y por último los costos de la implementación de las mejoras y nuevas soluciones a aplicar.

## **1.5 Alcances**

- El estudio será sólo interno.
- Se analizará la concesionaria Nissautos Cholula, S.A. de C.V.
- Será en la ciudad de San Andrés Cholula.
- Se trabajará con la marca Nissan.
- Se trabajará en los modelos Tsuru, Platina, Sentra y Almera.

- Sólo se analizarán los departamentos de servicio y ventas.

## **1.6 Limitaciones**

- El estudio no será para la fabrica Nissan, sólo para la concesionaria.
- No se analizarán otras marcas de automóviles.
- El análisis no será para otras ciudades.
- Sólo se trabajará en la concesionaria Nissautos Cholula, S.A. de C.V.
- No se trabajará en los modelos de lujo y camionetas.
- Solo se analizarán las áreas de servicio y ventas.

## **1.7 Capitulación**

Capítulo Uno: Se menciona el planteamiento del problema de la tesis, así como el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación, los alcances y las limitaciones.

Capítulo Dos: En este capítulo es desarrollado el marco teórico, que es basado en tres filosofías de personajes importantes de la calidad que son: Deming, Juran y Crosby, así como una explicación de lo que es el proceso de calidad y por último se habla de la administración de la calidad: Seis Sigma.

Capítulo Tres: Aquí se menciona el hacer una investigación para conocer más a fondo los defectos en el proceso de las áreas de refacciones, servicio y ventas de la agencia.

Capítulo Cuatro: Se demostrarán los resultados obtenidos en la investigación hecha en la agencia Nissautos Cholula, S.A. de C.V., en sus áreas de refacciones, servicio y ventas.

Capítulo Cinco: En base a los resultados obtenidos se atacará los defectos que se hayan arrojado mediante la propuesta de mejora continua en base a el sistema Seis Sigma, para poder hacer que estos disminuyan o desaparezcan.

Capítulo Seis: Se hablará sobre las conclusiones que nosotros creemos pertinentes, que permitirán dar a la tesis una explicación sobre lo que pasaría con nuestra implementación del sistema.