

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Como se ha visto a lo largo de los años la calidad ha representado un factor primordial en el desarrollo de las empresas, lo cual representa una destacada diferencia en comparación con sus competidores. Cabe mencionar que la calidad no solo abarca la empresa sino también a su medio operativo, desde los proveedores hasta su impacto con los clientes que al final son el objetivo vital de la empresa.

Con el paso del tiempo han surgido diferentes métodos, normas y certificados de calidad que evalúan el buen y correcto funcionamiento de la empresa, como por ejemplo ISO9000 (International Standard Organization), ISO14000, TQM (Total Quality Management), QFD (Quality Function Display) y el más reciente Six Sigma (Seis Sigma).

Hoy en día es muy necesario que las empresas cuenten con alguna certificación o norma de calidad, pues la competencia cada vez es mayor y el

mercado más exigente, de lo contrario sería muy difícil para cualquier organización mantenerse a la vanguardia dentro del sector en el que se encuentre.

Abastecedora Industrial de Servicios Integrales, S.A. de C.V., necesita de una propuesta de implementación del sistema de calidad Seis Sigma como una carta de presentación para marcar la diferencia ante sus competidores directos, ya que al tratarse del mas reciente sistema de calidad muchos de ellos no cuentan con éste y también para lograr una excelente imagen y preferencia de los clientes en general.

Esta empresa para tener una ventaja competitiva con su competencia regional, lo más recomendable es contar con este nuevo concepto de implementación de calidad, lo cual para ellos reflejaría una importante diferencia en su cartera de clientes y precisar procesos para la notable disminución de errores en el sistema.

## **1.2 OBJETIVO GENERAL**

Realizar una propuesta de implementación de las herramientas de Seis Sigma a la empresa Abastecedora Industrial de Servicios Integrales S.A. de C.V.

### **1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Evaluar la situación actual que presenta la organización con respecto al uso de herramientas de calidad.
- Determinar cuales de las herramientas de Seis Sigma pueden ser aplicadas a la empresa.
- Identificar los puntos críticos para la implementación de las herramientas de Seis Sigma.
- Encontrar y sugerir propuestas específicas a la empresa para la aplicación de las herramientas de Seis Sigma.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

Las empresas comerciales de productos industriales, con la implementación de seis sigma, los tiempos de entrega, la calidad en el servicio y las ventas efectivas serán de gran importancia para ser proveedores certificados en calidad, que a su vez, los clientes (sector industrial) van a preferir debido a la necesidad de mejora

constante en el servicio, lo que da como resultado la elevada competencia dentro del sector comercial y de servicios.

## **1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.5.1 ALCANCES**

- La investigación será realizada en la empresa AISISA.
- Se realizara con información proporcionada por la empresa.
- Se realizara una propuesta de implementación de Seis Sigma.
- La propuesta de implementación puede ser utilizada en cualquier momento.

### **1.5.2 LIMITACIONES**

- Solo se aplicará a una empresa.
- No se llevará a cabo la implementación del modelo.
- Escasa información bibliográfica.
- Solo se hará la propuesta del modelo mas apropiado de Seis Sigma para la empresa.

## **1.6 ORGANIZACIÓN DEL INFORME**

### **Capítulo 1.           Introducción**

En este capítulo como primer punto se realiza el Problema de la Investigación del proyecto de Tesis, que es una propuesta de Implementación de Seis Sigma a la Empresa Abastecedora Industrial de Servicios Integrales, S.A. de C.V. (AISISA), como segundo punto se presenta el objetivo general, seguido de los objetivos específicos y de la justificación, donde se menciona el cómo se va a resolver el problema planteado, los alcances y limitaciones, y finalmente la organización del Informe.

### **Capítulo 2.           Marco Teórico**

Dentro de este capítulo podemos encontrar el Marco Teórico, que es la fundamentación de todas las teorías, conceptos, artículos, modelos y pasos a seguir para la propuesta de Implementación de Seis Sigma.

### **Capítulo 3.           Metodología**

En este capítulo se menciona el cómo se realizó la investigación, la metodología que se siguió y utilizó para la obtención de variables, datos e información, la formulación de la hipótesis y los métodos a seguir para la aplicación correcta de dicho estudio.

**Capítulo 4. Abastecedora Industrial de Servicios Integrales**

Aquí se presenta la descripción general de la Empresa AISISA a la cual se le presenta la propuesta de implementación.

**Capítulo 5. Resultados Obtenidos**

Es en este capítulo donde se presenta la propuesta del Proyecto de Tesis, esto es, se desarrolla el Marco Teórico de manera explícita para la Propuesta de Implementación de Seis Sigma.

**Capítulo 6. Conclusiones y Recomendaciones**

Finalmente dentro de este capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones del Proyecto de tesis, esto es, la respuesta a los objetivos específicos establecidos en un principio.

**Bibliografía**

**Anexos**