



CAPÍTULO 4

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.

1.1 GAS CENTRAL DE PUEBLA.

Gas Central de Puebla S.A. de C.V. una filial de Gas Central de Apizaco cuenta con cuatro años de experiencia distribuyendo gas L.P. Ha logrado consolidarse en la preferencia de hogares, empresas y comercios del estado de Puebla, brindando un servicio basado en la calidad y honestidad.

La empresa cuenta con el respaldo de experiencia de su filial gas central de Apizaco, empresa líder en el ramo por más de cuarenta años, cuenta con, tecnología de punta en sus procesos la cual se enfoca a la seguridad en el manejo del gas L.P, con lo que se permite preservar la integridad física del personal y también evitar daños al medio ambiente. Todo esto de acuerdo a las normas de seguridad, control ambiental y demás reglamentación emitida por la secretaría de energía.

La capacidad de almacenamiento de esta empresa es de setecientos cincuenta mil litros, convirtiéndola así en una de las más grandes del estado; así mismo cuenta con una flotilla propia de trailers de la empresa filial TRAMSA (Transportadora Malinche), para así asegurar un excelente nivel de abastecimiento de gas L.P., por lo cual esta empresa garantiza que aun en épocas de escasez, continua dando un servicio de suministro ininterrumpido y oportuno a los clientes, a través de un parque vehicular compuesto de treinta pipas de servicio a tanques estacionarios y diez camionetas de reparto de cilindros, equipados con un sistema de radio comunicación con la central de pedidos y atención de fugas ubicada en la planta de almacenamiento.



4.1.1 MISIÓN Y VISIÓN.

La misión del Gas Central de Puebla es llevar a empresas y hogares del estado el gas hasta sus puertas en el menor tiempo, con honestidad y seguridad, logrando marcar la diferencia que caracteriza al equipo de esta empresa.



La visión es ser una empresa líder en distribución de gas L.P. en el mercado regional sustentada en un proceso de mejora continua en el que se integran los recursos materiales y financieros, desarrollando estratégicamente el potencial del recurso humano, con un enfoque sistemático a la satisfacción del cliente.

4.1.2 OBJETIVOS.

1. Quién es el cliente:

- Conocer al cliente y sus necesidades.
- Orientar el producto pensando siempre en ellos.
- Asegurar que el producto y servicio cumplan con sus expectativas.
- Entender que la empresa depende de los clientes no los clientes de la empresa.
- Implementar un sistema de calidad bajo la norma ISO 9001.
- Disminuir las quejas, dar atención prioritaria a los clientes.
- Entregar a tiempo el cien por ciento de los pedidos aun cuando la empresa se encuentre saturada de trabajo.
- Desarrollar un sistema de capacitación.



2. Criterios de servicio al cliente interno:

- Conocer la relación interna cliente-proveedor.
- Negociar requisitos con los clientes.
- Evaluar el nivel de satisfacción por medio de un ambiente laboral.
- Esmerarse en atender a los clientes y darle prioridad a lo más urgente.

3. Responsabilidad Social:

- Cuidar la integridad física del personal y el medio ambiente de su trabajo.
- Cumplir con los reglamentos que fijen las leyes vigentes.
- Procurar siempre que las acciones productivas, no dañen el entorno ecológico.
- Despachar litros completos, para no afectar el presupuesto económico del cliente.

4.1.3 POLÍTICAS DE CALIDAD.

• **Honestidad:** Valor importante, mismo que se ha vigilado de forma puntual y oportuna, suministrando a cada uno de los clientes litros completos. Para ello, se cuenta con un medidor patrón certificado ante PROFECO.

• **Seguridad:** Enfocándose a la preservación de la integridad física del domicilio y/o empresa, que en muchos casos significa el patrimonio familiar, se ofrece visitas de revisión por parte del personal técnico capacitado, para de esta manera comprobar el buen estado y funcionamiento de los tanques en instalaciones.



• **Compromiso de servicio:** El personal trabaja con la firme idea de lograr la excelencia, por lo que el cliente siempre recibirá un trato cordial y respetuoso de cada uno de los integrantes de la empresa, ya que para el Gas Central de Puebla el cliente es lo más importante. Se comprometen a entregar el pedido en el menor tiempo posible, es decir, el mismo día que sea solicitado.

4.1.4 SERVICIOS OFRECIDOS A EMPRESAS Y COMERCIOS.

Esta empresa cuenta con: Un departamento técnico que tiene como finalidad atender todo tipo de fuga o desperfecto detectado en cualquier parte de la instalación de una organización y un departamento de atención a clientes que tiene como propósito escuchar cualquier tipo de comentario o sugerencia que el cliente tenga en relación al servicio que la empresa les brinda.

Otros servicios que ofrece esta empresa son:

- Mano de obra gratuita.
- Cambio de válvulas.
- Pintura de líneas y tanques.
- Tanques en comodato.
- Instalación de tanques.
- Crédito.
- Dictamen técnico de todas sus instalaciones de gas L.P.
- Capacitación en manejo de gas L.P.
- Contingencias contra incendios.
- Primeros auxilios.