



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Planteamiento del problema

El proceso de compra-venta hoy en día es un factor muy importante y determinante para las decisiones de cualquier persona o empresa, ya que interviene la calidad en dicho proceso.

En la actualidad la competencia entre las empresas es muy fuerte, ya que el mundo del comercio se ha vuelto mucho más competitivo y por otro lado el cliente es lo más importante, puesto que él es quien impone las condiciones y las empresas son las que deben encargarse de satisfacer las necesidades de los mismos. Es por eso que las empresas permanecen dentro del mercado por medio de una ventaja competitiva y para lograrlo deben contar con ciertas características como: innovación, de tecnologías, de productos, prestigio, certificaciones, premios, procesos, sistemas de calidad, etc. para así brindarles un valor agregado a sus clientes.

Comercializadora Ragón S.A. de C.V. es una empresa dedicada a comercializar y distribuir en forma rentable en los canales de mayoreo, medio mayoreo y detalle productos del ramo dulcero, abarrotes y de materias primas. La calidad de los productos que comercializa depende totalmente de sus proveedores y la entrega oportuna de los mismos depende totalmente de la empresa.



## CAPÍTULO I

Comercializadora Ragón S.A. de C.V. está al tanto de lo importante que es la eficiencia en los procesos para poder ofrecer un servicio de calidad a sus clientes y por lo tanto seguir siendo de la preferencia de los mismos, es por eso que mediante la aplicación de un modelo de calidad cuenta con una ventaja competitiva que los distinga.

El planteamiento del problema es una oportunidad para implementar un sistema de calidad para mejorar los procesos y así obtener un valor agregado desde la cadena de suministros hasta la venta final de sus productos y servicios.

La empresa está consciente del rápido crecimiento en cuanto a la competitividad entre las empresas, así como de las ventas de los productos, es por eso que la estructura de sus procesos necesita una mejora en la calidad de sus procesos.

Por estas razones Comercializadora Ragón debe de realizar un diagnóstico para conocer sus áreas de oportunidad y así contar con las bases necesarias para realizar observaciones y recomendaciones con el fin de obtener una mejora en la calidad de sus procesos.

Ya que Comercializadora Ragón S.A. de C.V. debe incrementar y mantener sus ventas dentro del mercado, mejorar la satisfacción de sus clientes, diferenciarse de la competencia y ser la preferencia de los clientes debe mejorar sus procesos para garantizar la calidad de su servicio hacia los clientes.



## CAPÍTULO I

Para lograr todo lo anterior es necesario contar con los procesos de calidad adecuados que estén avalados por el Premio Nacional de Calidad utilizados por la metodología Deming para beneficiar a la empresa y sus clientes.

### **1.2 Objetivo General**

Realizar un diagnóstico de calidad el cual analice la viabilidad de introducir un sistema de gestión de la calidad total en la empresa “Comercializadora Ragón S.A. de C.V.” con el propósito de convertir sus procesos más eficientes y así incrementar sus ventas.

### **1.3 Objetivos Específicos**

- Evaluar a la empresa “Comercializadora Ragón S.A de C.V” para ver cómo se está desempeñando y ver si ese desempeño es de calidad.
- Evaluar a la empresa para determinar su aplicación y conocimiento de la calidad
- Analizar las áreas de la empresa en base a los 7 criterios utilizados en el concepto de la calidad, los cuales son:
  1. Liderazgo
  2. Planeación Estratégica
  3. Enfoque el Cliente y al Mercado
  4. Medición, Análisis y Conocimiento Administrativo
  5. Fuerza Laboral
  6. Administración de Procesos
  7. Resultados



## CAPÍTULO I

- Brindar propuestas de mejora al sistema de gestión de la calidad, así como proponer alternativas y recomendaciones específicas que permitan lograr la excelencia en la calidad, así como una mejora continua en la empresa.

### **1.4 Justificaciones**

“Comercializadora Ragón S.A. de C.V.” desea incrementar sus ventas, así como ser la preferencia de sus clientes, todo esto con el objetivo de lograr una ventaja competitiva, la cual los diferencie de la competencia y así mejorar la satisfacción de sus clientes.

La implementación de un modelo de calidad lograría satisfacer las necesidades de la empresa anteriormente nombradas, así como la excelencia en la gestión de la calidad de los procesos dentro de la empresa.

Como parte de una relevancia social se desea que dicha implementación brinde beneficios a los consumidores, ya que ellos en cierta parte dependen de la empresa en cuanto a los tiempos de entrega y esto proporcionaría eficiencia tanto para ellos como para la empresa en sus tiempos establecidos.

Al ofrecer un servicio de calidad se garantiza que los productos se encuentren en buenas condiciones, que exista una entrega puntual, que el trato con los clientes sea satisfactorio y que haya un control en cuanto a la caducidad del producto.



## CAPÍTULO I

En cuanto a los beneficios esperados de la implantación de un modelo de calidad total se espera que la empresa aumente sus ventas para que así se incrementen los ingresos de los trabajadores que desempeñan su trabajo dentro de ella.

El presente trabajo pretende proponer mejoras al sistema de procesos de la empresa ya que para introducir un modelo de calidad total es necesario afectar cada área de la empresa, las mejoras nombradas anteriormente se podrían realizar por medio de un plan de calidad total que sea fácil de introducir y utilizar por parte de miembros de la empresa.

### **1.5 Alcances**

- La implementación del modelo de calidad total se aplicará en todas las áreas de la empresa.
- Se desarrollará un análisis y propuestas para el proyecto de investigación de un modelo de calidad total
- La metodología utilizada será en base al programa Malcolm Baldrige y Deming
- El análisis y las propuestas son sólo para el uso exclusivo de la Comercializadora Ragón S.A. de C.V.
- Las propuestas que se brindarán en este trabajo quedarán a consideración de la Comercializadora Ragón S.A. de C.V



## 1.6 Limitaciones

- La investigación se considera un estudio de caso
- El diagnóstico se realiza de acuerdo con la información proporcionada por la dirección y consejo de la Comercializadora Ragón S.A. de C.V. y se aceptará como válida y creíble.
- Se entregará sólo un diagnóstico y una propuesta de mejora para los procesos, los cuales están enfocados en la calidad de la empresa.

## 1.7 Organización del Documento

- **Capítulo I**

En el capítulo uno se muestra el planteamiento del problema de la empresa Comercializadora Ragón S.A. de C.V. y posteriormente los objetivos generales y específicos, así como también la justificación, finalizando con los alcances y limitaciones de la misma.

- **Capítulo II**

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico en el cual se sustenta el proyecto de investigación y en el cual se presenta la metodología Malcolm Baldrige – Deming.



- **Capítulo III**

El capítulo tres abarcará la revisión de los siete criterios de calidad mencionados en la metodología Malcolm Baldrige – Deming los cuales serán utilizados para la investigación.

- **Capítulo IV**

En el cuarto capítulo se da a conocer a la empresa, se basa en la filosofía, misión, visión, valores y objetivos los cuales construyen a la empresa y nos muestra la manera en la que se labora en ella.

- **Capítulo V**

En el quinto capítulo se realiza el diagnóstico de la empresa, en donde se muestran los resultados obtenidos en base a los siete criterios de la metodología Malcolm Baldrige – Deming.

- **Capítulo VI**

En el capítulo seis se proporcionan las propuestas y recomendaciones pertinentes para la empresa después de haber realizado el diagnóstico, los cuales ayudarán a obtener una guía para la mejora continua.

- **Capítulo VII**

Para concluir en el séptimo capítulo se presentarán las conclusiones que se obtuvieron al finalizar el proyecto de investigación.