



CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

7.1 Introducción

Al concluir la investigación realizada basada en la metodología del premio nacional de la calidad total de Malcolm Baldrige – Deming, se hizo un diagnóstico de acuerdo a los diferentes procesos de la empresa. Las conclusiones buscan dar respuesta a los objetivos tanto general como particulares.

Las conclusiones a las que se llegaron cumplen con el objetivo general de esta investigación el cual era realizar un diagnóstico de calidad en los procesos de la organización con el fin de volverlos más eficientes y así poder incrementar las ventas de la empresa “Comercializadora Ragón S.A de C.V”.

7.2 Liderazgo

Se puede concluir que el liderazgo es una herramienta básica en el manejo de una empresa, ya que el líder desempeña actividades importantes tanto para la empresa como para sus colaboradores.



Por medio del liderazgo se puede obtener una comunicación exitosa en todas las áreas de la organización y así trabajar como equipo para lograr un fin común. El líder debe dar el ejemplo en la empresa y se debe de enfocar en facilitar el desarrollo de los empleados mediante la capacitación y sugerencias por parte de los mismos.

7.3 Planeación estratégica

El diagnóstico reflejó resultados bajos en cuanto a planeación estratégica, es por esto que la implementación de planes estratégicos se deben llevar a cabo y lo más importante trabajar con ellos para una mejora continua.

La empresa cuenta con una misión, visión y valores con los cuales debe de trabajar conjuntamente para crear una identidad en la empresa y así seguir el ejemplo. Así mismo se debe de continuar con el sentido de expansión que la organización ha tenido hasta ahora para lograr un crecimiento firme y sostenido de la misma.

7.4 Enfoque en el cliente y en el mercado

Se concluye que la empresa proyecta importancia hacia sus clientes con los resultados se puede comprobar que ésta se mantiene al tanto de las necesidades de sus clientes y busca satisfacerlas al máximo, ya que son prioridad para la organización. La empresa tiene bien definida la segmentación de sus clientes y del mercado, esto ayuda a facilitar la compra de productos y a la retención de los clientes.



Se observó que “Comercializadora Ragón S.A de C.V” mantiene buenas relaciones con sus proveedores lo cual hace que se obtengan precios accesibles para sus clientes y ofrecerles una variabilidad en los productos.

7.5 Medición, análisis y administración del conocimiento.

Se concluye que la empresa cuenta con los medios para obtener información confiable y precisa a tiempo y así poder analizarla para la toma oportuna de decisiones. Es por esto que se piensa que la organización debe continuar invirtiendo en dichos medios para estar a la vanguardia de tecnologías que ayuden a interpretar los análisis de información que arroja la empresa con la finalidad de dar un servicio de calidad y obtener la transparencia de los procesos de la misma.

7.6 Orientación hacia las personas

En conclusión se puede decir que mediante la capacitación se crea un personal motivado el cual logre sus objetivos dentro de la empresa. La contratación de personas para el desempeño de las diferentes actividades debe ser verificada para contratar al mejor personal posible.

La retroalimentación hacia los colaboradores de la organización debe ser cuidadosa ya que no se puede agredir a la persona sino hacer una observación a la actividad que desarrolla mas no a la persona. El trabajo en equipo es importante para el desempeño adecuado de actividades y la comunicación asertiva de cualquier organización y se debe continuar realizándolo como hasta ahora.



7.7 Administración de procesos

Los procesos que crean valor a la empresa deben de tener un cuidado riguroso ya que se debe tener responsabilidad en que los pedidos sean repartidos de acuerdo a las necesidades y requisitos de cada cliente y así no tener pérdidas económicas ni tampoco de tiempo.

7.8 Resultados

En cuanto a los resultados de productos debido a que es una empresa comercializadora es importante cuidar la calidad de los proveedores para así asegurar que los clientes finales adquieran productos de calidad.

Se debe de cuidar especialmente que las actividades se hagan con eficiencia y con eficacia; haciendo esto se asegura que la empresa se convierta en una empresa efectiva y con calidad, la cual puede ser apreciada por todos los niveles de la organización.