

## CONCLUSIONES

Con el resultado de la implementación parcial del sistema de calidad como caso de estudio en el área de almacén, a la entrega de la documentación de los procesos que antes no existía y con la entrega de los formatos que integran y forman parte del inicio de un sistema de gestión de calidad, concluimos que se cumplió el objetivo del presente trabajo de tesis ya que la empresa puede mejorar su eficiencia trabajando en coordinación con otros departamentos, documentando su actividad y supervisando los entregables a otras áreas.

Después de que se expuso a los directivos el análisis FODA y el diagrama de todas las limitantes de la empresa junto con las soluciones propuestas, analizaron la información presentada y definieron las propuestas más factibles a desarrollar con base en la situación actual de la empresa, prioridades, intereses, políticas internas y posibilidades económicas, descartando algunas que identificaron como acertadas pero que no son factibles a desarrollar actualmente.

También en el diagnóstico se pudo observar la necesidad de documentar los procesos, de establecer los flujos de trabajo e incluso de promover la cultura organizacional a través de una mayor interacción de áreas, incluyendo el conocimiento de los procesos de fabricación entre los ingenieros.

Cabe destacar que incluso los fundamentos mínimos no eran del todo claros. La Misión y Visión son los elementos que dan sentido al trabajo y pertenencia a cada uno de los colaboradores y se detectó que no existían. También fue posible detectar la falta de retroalimentación entre los departamentos claves en el proceso de producción, es decir, entre Ingeniería quien genera los planos de un mueble y Manufactura quien produce el mueble. Todo parecía indicar que estaba bien ya que el mueble se entregaba a los clientes, pero en el proceso llegó a pasar que los planos simplemente eran ignorados ya que no existía la información necesaria y la existente no estaba bien estructurada.

Desarrollando y entregando a los directivos las bases de un sistema de gestión de la calidad se puede prever una mejora sustancial en la operación general de la empresa ya que en el caso específico de estudio, donde se aplicó una corrida en el área de almacén, los resultados fueron muy positivos ya que la gente involucrada entendió y aplicó correctamente los formatos. Se pudo comprobar la efectividad ya que se detectaron a tiempo faltantes de materiales y se evitó la compra masiva de material de baja rotación.

Es alentador este resultado ya que se pudo observar el compromiso del personal y la disposición de todos los niveles de la organización a cambiar hacia una mejor manera de hacer las cosas. Es necesario continuar con este esfuerzo para integrar las demás áreas.

A través del presente trabajo se enfrentaron reacciones no favorables al cambio, muestras de escepticismo cuando se informaba de que los departamentos no cumplían su función y no tenían la buena comunicación que se pensaba practicaban. Se enfrentó el desafío de documentar la mayoría de los procesos de fabricación y la relación entre cada departamento.

Esencialmente el conocimiento adquirido durante la carrera nos ayudó a poder documentar y a poder demostrar que puede existir un método mejor de hacer las cosas si se cuenta con un diagnóstico acertado y la toma de decisiones se realiza objetivamente.

Los integrantes de este trabajo de tesis concluyen como un punto de mejora que se podrían implementar en el plan de estudios, materias obligatorias que nos ayuden a la formación en cuanto a sistemas de calidad se refiere ya que no se profundiza lo necesario en las materias optativas.