

INTRODUCCION

Una empresa dedicada a la fabricación de muebles, especialmente para tiendas departamentales tiene la impresión de que el sistema productivo actualmente instalado puede trabajar más eficientemente ya que cuenta con los recursos suficientes para aumentar la producción de muebles y por lo tanto también la capacidad de generar más ventas.

De acuerdo con una plática previa con el dueño, se detecta que la empresa trabaja bajo la teoría de restricciones principalmente en el área de armado de los muebles. Así mismo, se plantea que hay ocasiones en las que la comunicación entre los departamentos de compras y almacén no es la óptima ya que se han presentado casos en los que el personal encargado del armado de los muebles, tiene que esperar por algunas piezas específicas lo que provoca un retraso en la entrega final.

Los directivos piensan que si producen más muebles entonces la ganancia puede ser mayor ya que de acuerdo a la filosofía de Teoría de restricciones que manejan (TOC en el armado) todos los demás procesos son de alguna manera fácilmente controlables, de tal manera que cualquier otro factor implicado en el proceso pero que no afecta la restricción no es relevante, pudiendo ser, desperdicio de materia prima, retrasos en otros procesos antes y después de la restricción, maquila de procesos, etc.

Dada esta información preliminar, se establece la necesidad que tienen los diferentes departamentos de trabajar coordinadamente identificando en cada uno de ellos los procesos internos y estableciendo los controles necesarios para un correcto flujo de información, formalizando el sistema productivo y detectando las áreas de oportunidad que mejoran la eficiencia de la empresa.

Para tratar de resolver la problemática antes mencionada se propone realizar un diagnóstico de la empresa mediante el uso de herramientas como el análisis FODA , mapas mentales, diagramas de flujo para detectar cuales son las causas que impiden a la empresa adquirir mayores ganancias.

Por lo antes mencionado, el presente trabajo de tesis propone como alcance, sentar las bases para la implementación de un sistema de gestión de calidad dentro del cual se contemplen las soluciones que se detecten durante el desarrollo de este trabajo con el fin de que exista una metodología definida para la realización de los procesos de fabricación.

Para poder cumplir con el alcance propuesto, la estructura del trabajo de tesis es la siguiente:

En el capítulo I es la introducción a los sistemas productivos existentes y se recapitulan algunas de las filosofías y herramientas más importantes para la eficiente administración de los sistemas.

En el capítulo II se recopila y documenta la actividad actual de la empresa. La investigación se realiza principalmente mediante entrevistas personales, aplicación de encuestas, observación directa del proceso. El análisis de los datos obtenidos en la investigación da como resultado

diferentes fortalezas pero a la vez debilidades de la empresa. La actividad principal se centró en la discusión por parte de los integrantes del presente trabajo de tesis, compartiendo y exponiendo los diferentes puntos de vista y opiniones sobre la investigación

En el capítulo III se seleccionan y determinan aquellas áreas de oportunidad que requieren de atención inmediata y que a su vez, la dirección general de la empresa, consideró como positivas y les asignó una prioridad importante. El consenso fue parte importante del proceso de selección ya que todo parecía que requería de atención inmediata y de alto impacto en la empresa.

En el capítulo IV se propone una solución a las áreas de oportunidad detectadas y confirmadas con la dirección general; se desarrollan las bases y los formatos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. La solución se determinó con base en la experiencia del equipo que presenta este trabajo de tesis y considerando el mayor beneficio para la empresa.

En el capítulo 5 y 6 se presenta la propuesta que sienta las bases para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en 3 áreas claves de la empresa y se presenta el caso de estudio específico en una de ellas.

Finalmente se presentan las conclusiones a las que llegó el equipo al término de este proyecto.