

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo se desarrollará el planteamiento y justificación del problema, los objetivos generales y específicos así como los alcances y limitaciones a los que se enfrenta la investigación.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde hace varios años las empresas utilizan la administración de la calidad como una herramienta para tener una mejora continua, que consiste en un sistema de trabajo para el desarrollo de pequeños cambios positivos en el personal de toda la empresa —ya sea en grupo o en forma individual—, cuyo compromiso y esfuerzo es continuo y permanente con la finalidad de comprender, cumplir y/o exceder con las expectativas de los clientes.

El concepto de calidad, se refiere básicamente al grado en que un producto o servicio reúna y cumpla con los requisitos para la satisfacción del cliente. La evolución de la Calidad en las últimas décadas ha determinado que los procesos que antes se aplicaban estrictamente a una tarea de control ejercida en algún departamento de una empresa de servicios o de manufactura hoy se hayan convertido en una importante herramienta de gestión, que se aplica en todas las áreas de una organización como: Finanzas, Producción, Ingeniería, Ventas, Compras, Marketing, Recursos Humanos, Soporte al Cliente, etc.

En la actualidad, las empresas de servicio han tenido que enfrentarse a una serie de cambios para seguir manteniendo su competitividad, principalmente en las instituciones educativas como las Universidades Públicas que también son catalogadas como empresas de servicio en donde la competencia es muy fuerte. Por lo cual se han implementado una serie de certificados y herramientas de calidad como lo han sido ISO9001:2000(Organización Internacional para la Normalización), TQM (Administración Total de la Calidad), QFD (Despliegue de la Función de la Calidad) y el Seis Sigma.

La implementación de estas normas de calidad exige una serie de requisitos y estándares a cumplir aun después de que la norma haya sido legalmente aceptada; puesto que es necesario que las empresas continúen presentando evidencias de mejoras en sus sistemas operativos ya que de no cumplir con este requisito en un determinado plazo, corren el riesgo de perder el certificado de calidad.

El Seis Sigma es un sistema que nos permite y ayuda precisamente a seguir cumpliendo con estos estándares de calidad que requieren actualmente las Universidades Públicas. Su aplicación requiere el uso intensivo de herramientas y metodologías estadísticas (en su mayoría) para eliminar la variabilidad de los procesos y producir los resultados esperados, con un mínimo costo y una máxima satisfacción del cliente.

El Seis Sigma se inicia en los años 80's como una estrategia de negocios y de mejoramiento de la calidad, introducida por Motorola, la cual ha sido ampliamente difundida y adoptada por otras empresas de clase mundial, tales como: General Electric (G.E.), Sony, Polaroid, Dupont, NASA, Toshiba, Ford, Black & Decker, etc.

En los últimos 15 años, el Seis Sigma se ha convertido en una filosofía de trabajo y una estrategia de negocios, que se basa en el enfoque hacia el cliente, en un manejo eficiente de los datos y metodologías, que permite eliminar la variabilidad en los procesos y alcanzar un nivel de defectos menos o igual a 3,4 defectos por millón. Permitiendo de esta manera obtener una ventaja, como lo es, en la eficacia y eficiencia en todos los departamentos y operaciones de la compañía.

1.3 OBJETIVO GENERAL

Realizar una propuesta para implementar la metodología de Seis Sigma como una herramienta de calidad en el área administrativa de una Institución de Educación Pública Superior, para que continúe presentando evidencias de mejoras en sus operaciones, para mantener su certificado en ISO9001:2000.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar las ventajas de Seis Sigma en la eficacia y eficiencia de los procesos.

2. Identificar los pasos para la implementación de esta metodología en la Universidad.
3. Determinar los elementos críticos para una implementación exitosa.

1.5 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, el Seis Sigma es una nueva filosofía de trabajo y una estrategia de negocios que nos permite presentar evidencias de mejora en los procesos operacionales y administrativos, ayudando de esta manera a cumplir con los requisitos y estándares que las normas de calidad exigen a las empresas certificadas en ISO9001:2000 dentro de un determinado plazo. Debido principalmente a que si no se cumplen éstos, se corre el riesgo de perder la certificación.

Estas certificaciones son implementadas debido a la gran competitividad que existe hoy en día en las empresas de servicio, como son las Universidades Públicas, las cuales ven en la calidad una forma de cumplir con las expectativas y requerimientos de sus clientes y de esta manera, lograr una mayor satisfacción para ellos y poder competir por la asignación de un mayor subsidio federal extraordinario.

1.6 ALCANCES

La investigación será realizada en:

- La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Específicamente en la Tesorería General.
- Se realizará una propuesta para implementar el Seis Sigma.
- La información que se utilizará estará enfocada únicamente al departamento de Tesorería.

1.7 LIMITACIONES

- No se implementará el modelo, esto queda a criterio de los directivos.
- La disponibilidad de información por parte de la empresa.
- La información bibliográfica.
- Las recomendaciones de la implementación serán de tipo general.

- La elaboración y aplicación del formato P7.2.3,1A.
- El tiempo en que se llevó a cabo el estudio.

1.8 ORGANIZACIÓN DEL ESTUDIO

En el capítulo 1 se realiza el planteamiento del problema. La investigación que se va a realizar se refiere a realizar una propuesta de implementación de Seis Sigma en una Institución de Educación Pública Superior. Se presenta el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, así como sus alcances y limitaciones y finalmente la justificación de la investigación.

En el capítulo 2 se fundamenta teóricamente la investigación, que consiste en tomar como base los conceptos, teorías, investigaciones y/o antecedentes útiles para el estudio. Dado que se va a realizar una propuesta de implementación de Seis Sigma, se definirá en qué consiste esta nueva metodología, sus beneficios y se investigarán los modelos necesarios para implementarla en forma exitosa.

En lo referente al capítulo 3 se explicará la metodología, que es en donde se definen los medios para recopilar, analizar los datos y presentar los resultados de la investigación, es decir, se detalla cómo se va a realizar la investigación, las variables a analizar, el diseño, el tipo de recolección de datos y métodos que serán aplicados al estudio.

En el capítulo 4 se presenta una descripción de la Institución de Educación Pública Superior así como también se presenta información del Departamento al cual se aplicará la investigación.

Con respecto al capítulo 5 se presentan los resultados extraídos de la investigación en forma clara y con su respectivo análisis.

Dentro del capítulo 6 se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación para realizar la propuesta de implementación de Seis Sigma que se fundamenta en el Marco Teórico.