

## **CAPÍTULO VI**

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 RESUMEN

A lo largo de todo este proyecto de investigación se ha señalado la importancia de la administración de la calidad para seguir con un proceso de mejora continua. Por esta razón se eligió la Metodología de Seis Sigma, la cual nos ayuda a prevenir y corregir los errores en los procesos operativos o administrativos para ofrecer mejores servicios o productos, entendiendo las necesidades de los clientes.

#### 6.2 CONCLUSIONES

De acuerdo a lo observado en los resultados del capítulo anterior se concluye que de las cuatro variables que fueron evaluadas por las personas que laboran en las diferentes dependencias de la Universidad, el servicio que reciben por parte del Departamento de Tesorería General es el factor que más les preocupa e interesa debido a que el 60% de las personas tuvo uno o más comentarios al respecto seguido de cerca por la atención que reciben por parte del personal en un 52%. En cuanto al tiempo de respuesta a los trámites solicitados el 44% hizo observaciones a los mismos. Por el contrario se puede observar que lo que menos les preocupa a los clientes son las instalaciones ya que sólo el 27% de las personas comentaron acerca de ellas.

En lo referente a las evaluaciones realizadas a cada variable se determinó que las instalaciones en general son buenas debido a que se apreciaron como buenas y excelentes en un 71 y 19% respectivamente y el 10% restante las calificaron como regulares, malas y pésimas.

En lo que respecta a la atención del personal de este departamento se concluye que es buena ya que el 66% de las personas la consideraron como buena y el 19% como excelentes y sólo el 9%, 4% y 2% la calificaron como regular, mala y pésima respectivamente.

En lo relacionado al tiempo de respuesta al trámite que se realizó, se concluye que no es tan bueno como las demás variables que también se evaluaron, debido principalmente a que sólo el 58% lo consideraron como bueno y excelente con un 48% y 10% respectivo, mientras que el 42% restante lo calificaron entre regular, malo y pésimo con un 13%, 22% y 7% respectivamente.

En cuanto al servicio que reciben las personas por parte del Departamento de Tesorería se concluye que en general es bueno debido a que el 66% de las personas lo evaluaron como tal, el 12% como excelente, y sólo el 5%, 10% y 7% lo evaluaron como regular, malo y pésimo respectivamente.

En resumen, se puede concluir que las cuatro variables analizadas en esta investigación fueron evaluadas en términos generales como buenas. Sin embargo, no todos los comentarios fueron positivos debido a que también hubieron algunos negativos, provocando de esta manera percibir que el Departamento de Tesorería General no esté funcionando a la perfección como es la finalidad de la metodología de Seis Sigma.

### **6.3 RECOMENDACIONES**

A continuación se proporcionan algunas recomendaciones para poder llevar a cabo la implementación de la Metodología de Seis Sigma para resolver y mejorar las variables analizadas en este estudio de investigación, que son necesarias para que el Departamento opere a la perfección y de esta manera continuar con la mejora continua ya que actualmente cuenta con la Certificación de ISO9001:2000 y requiere evidencias de mejora en sus procesos operativos.

- Se recomienda conocer perfectamente el proceso operativo del Departamento y las necesidades de los consumidores clave.
- Es recomendable que las quejas de los clientes sean vistas como una oportunidad para crecer e incrementar el servicio en las áreas que necesitan mejorar.
- La Gerencia necesita crear un ambiente agradable y de apoyo en el trabajo.
- La comunicación de todos los que laboran en este Departamento debe ser consistente y completa con la finalidad de proporcionar un mejor servicio a los clientes.

- La implementación de Seis Sigma debe ser vista como una oportunidad para cambiar la cultura actual de la organización.
- El Tesorero debe tener una participación activa en los cambios que se llevarán a cabo para que la implementación sea exitosa.
- Se recomienda conocer a la perfección las herramientas de Seis Sigma para poder utilizarlas adecuadamente en una situación específica.
- Aplicar la estrategia de implementación de “mejora estratégica” de la Metodología de Seis Sigma debido principalmente a que el estudio solamente se aplica a una área funcional de la organización.
- Es recomendable utilizar el modelo DMAIC para aplicar la estrategia de mejora estratégica, puesto que este modelo pone de prioridad al cliente y utiliza el proceso de mejora continua y el de rediseño.
- Se sugiere que para alcanzar resultados significativos de acuerdo a Seis Sigma, las prioridades del cliente necesitan estar alineadas con las técnicas y herramientas de esta metodología.
- Es indispensable que todo el personal tenga conocimiento acerca de la Metodología de Seis Sigma, sus beneficios, herramientas, y sus elementos para una implementación exitosa.

Las propuestas y sugerencias de los cambios y modificaciones para el Departamento de Tesorería General de acuerdo a la Metodología de Seis Sigma, se pensaron con el fin de mejorar el funcionamiento de éste y el desempeño del personal que labora.

Los requisitos que Seis Sigma propone para una mejora continua en los procesos operativos, son puntos que pueden adaptarse perfectamente a las características de la Universidad.