



# CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

FACILITADOR:

**MyD. MARÍA DE LOS ÁNGELES MARTÍNEZ MORALES**

TRABAJO:

**RESUMEN**

PRESENTA(N):

**ANDRÉS MARCIAL ROBERTO DE JESÚS  
CONDE CRUZ EVELIA  
FLORES NÚÑEZ LAURA CRISTINA**

FECHA DE ENTREGA:

**15 DE FEBRERO 2019**

## RESUMEN

---

La calidad existe desde hace cientos de años, sin embargo, el término surge a partir de una era moderna, donde las personas deciden asignarle nombre a una característica fundamental que debe tener todo producto o servicio del que hagan uso y del que exijan condiciones que satisfagan estas demandas.

La historia de esta característica que ahora le conocemos como “calidad”, es tan antigua como la misma historia de la industria. En la edad media la calidad era un sinónimo de orgullo para los trabajadores, que a través de capacitaciones por tiempos largos ellos dedicaban esfuerzo al hacer sus productos. En ese tiempo conforme los productos se volvían más complicados y los empleos necesitaban más especialización, fue necesario inspeccionar los productos después de fabricarlos.

Con el pasar del tiempo, surgieron ideas de cómo llevar el control de lo que se realizaba; en 1924 W. A. Shewart desarrolló una gráfica estadística para controlar variables en los productos, esta creación fue el inicio en lo que se convertiría en el control estadístico de la calidad.

Después de esto, en 1950, un hombre llamado W. Edwards Deming, que había aprendido suficiente de Shewart sobre su gráfica estadística, presentó algunas conferencias sobre métodos y la responsabilidad de la calidad ante personas influyentes como ingenieros japoneses, es ahí donde este mismo país se convirtió en un ejemplo de cómo hacer las cosas, debido a que establecieron normas de calidad para que mundo pudiera adoptarlas. Es de esta forma en que el presente tenemos como modelo la norma ISO 9000, que fue aprobada para que se siguieran sus lineamientos alrededor del mundo.

Bien, ahora podemos decir que la calidad no involucra ni depende solo de una persona o de algún área en específico; en resumidas palabras, la calidad es el deber de cada quién, es el deber de todos los que hacen funcionar una empresa en conjunto. Pero, a todo esto, ¿cómo saber cuándo un producto es de calidad o no lo es? La respuesta es sencilla, comienza cuando las ventas determinan las necesidades por parte del consumidor, y no termina allí, esta sigue cuando el cliente continúa haciendo uso del producto vendido y se sienta satisfecho durante determinado tiempo.

Dentro de esta empresa, la responsabilidad por la calidad se le delega a las diversas áreas para tomar decisiones sobre esta. Las áreas delegadas tendrán autoridad para poder llevar a cabo la calidad en cada producto o servicio, áreas como: Ventas, Ingeniería de diseño, Adquisiciones (o compras), Diseño de procesos, Producción, Inspección y pruebas, Empaque y almacenamiento, Servicio y el cliente. A

continuación veremos detalladamente cada área y cuál es el trabajo que realizan para que cada cliente quede complacido con el producto o servicio que les ofrecen.

Como primer punto encontramos el departamento de “Ventas” (mercadotecnia o marketing) este, ayuda a evaluar el nivel de calidad del producto que el cliente desea, necesita y está dispuesto a pagar. Además, “Ventas” proporciona los datos de calidad del producto y ayuda a determinar los requisitos de calidad. La información se encuentra al alcance de manera que pueda realizarse este cometido. Como en todo, pueden surgir inconformidades de parte del consumidor o algunas sugerencias, y esto se encuentra en el espacio de quejas, en los informes del representante de ventas, el servicio al producto y los juicios por el producto. Un buen indicador de la opinión de los clientes sobre la calidad del producto o del servicio, es la comparación del volumen de las ventas con la economía en su totalidad.

En caso de que la información no sea conseguida fácilmente, existen cuatro modos que pueden desarrollarse para la obtención de los datos que se estén buscando.

1. Visitar u observar al cliente para determinar las condiciones de empleo del producto y los problemas del usuario.
2. Establecer un laboratorio realista de pruebas.
3. Hacer una prueba controlada en el mercado.
4. Organizar un grupo asesor de vendedores o de enfoque.

Esta parte es el inicio para que la empresa pueda conocer a detalle lo que el cliente está demandando y así, con ello sea posible hacer una mejoría en cada producto o servicio según sea el caso. “Ventas” es el enlace con el cliente, y como tal es un eslabón esencial para el desarrollo. Esta área evalúa todos los datos recopilados y determina los requisitos de calidad. Al haber analizado los datos, el área debe proporcionar un resumen del producto o servicio, es decir, el resumen es la traducción de lo que el consumidor está pidiendo, incluye especificaciones como las características de desempeño, características sensoriales, instalación, normas y reglamentos legales aplicables, empaque y verificación de la calidad.

El siguiente que veremos es “Ingeniería de diseño”, esta área traduce los requisitos de la calidad por parte del cliente en características de operación, especificaciones exactas y tolerancias adecuadas para un producto o servicio nuevo, o ya sea la modificación del mismo. La ingeniería de diseño debe usar diseños probados y componentes estándar; para que este propósito se realice, se usan las normas industriales y gubernamentales en el caso que necesite aplicarse. En esta parte hay un término a conocer que es la *tolerancia*, que se trata de la variación permisible en el tamaño de la característica de la calidad. El diseñador es el que determina los materiales que serán utilizados en el producto o servicio a través de las especificaciones ya escritas.

Cabe destacar que, un producto o servicio de calidad es aquel del que puede hacerse uso con seguridad, además de que también se puede mantener con facilidad. Este proceso conlleva hacer exámenes de diseño en el que se identifican problemas y deben comenzar acciones correctivas para asegurar que el diseño final cumpla con los requisitos del cliente; posteriormente que el producto sea aprobado en el diseño y pueda pasar a producción, se distribuyen los requisitos definitivos de calidad.

Por consiguiente, en el área de “Adquisiciones” se hace una tarea importante también. Con los requisitos de calidad establecidos por Ingeniería de diseño, Adquisiciones (o Compras) tiene la responsabilidad de obtener materiales y componentes de calidad, y de establecer una relación duradera. Las compras incluyen cuatro categorías: materiales estándar, componentes básicos, componentes menores y componentes mayores, que hacen alguna de las funciones primarias. Los requisitos de calidad varían, dependiendo de la categoría de la compra. Para mejorar la calidad de materiales y partes compradas, es necesario que haya una comunicación entre proveedor y Adquisiciones. El proveedor debe recibir retroalimentación, se puede incluir a los representantes del proveedor en los grupos de diseño o de mejoramiento del proceso. Adquisiciones debe ocuparse del costo total, y no sólo del precio mínimo. Ahora es el turno de área de Diseño de procesos, esta tiene la responsabilidad de desarrollar procedimientos que obtengan un producto o servicio de alta calidad. Esta responsabilidad se obtiene mediante actividades específicas, que incluyen la selección y el desarrollo del proceso, la planeación de la producción y las actividades de respaldo.

El siguiente en el proceso que se requiere para que el producto o servicio se culmine de forma provechosa es “Producción”, quien tiene la responsabilidad de obtener un producto o servicio de alta calidad. La calidad no se puede inspeccionar en un producto o servicio; debe estar incorporada en él. El supervisor de primera línea es la clave en calidad de un producto o servicio. Debido a que el personal de operación considera a los supervisores de primera línea como representantes de la administración, su habilidad para comunicar las expectativas de calidad es crítica para contar con buenas relaciones con los empleados.

Con la “Inspección y pruebas”, se continúa el trabajo, esta tiene la responsabilidad de evaluar la calidad de los artículos comprados y producidos e informar los resultados. Inspección y pruebas debe concentrar la mayor parte de sus esfuerzos en el control estadístico de la calidad, que conducirá al mejoramiento de la calidad.

“Empaque y almacén” es responsable de preservar y proteger la calidad del producto o servicio. El control de calidad debe abarcar más allá de operaciones, para distribuir, instalar y usar el producto. Se necesitan especificaciones de la calidad para proteger al producto durante su tránsito en todo tipo de transporte

común. Pasaremos al área de “Servicio”, está encargada de proporcionar al cliente los medios para realizar totalmente la función que se pretende que tenga el producto o servicio durante su vida útil. Esta responsabilidad comprende la venta y distribución, instalación, asistencia técnica, mantenimiento y disposición después del uso. Los problemas con el producto o servicio deben corregirse con rapidez, cuando se instalen en forma incorrecta, o fallen durante el periodo de garantía.

En todo este proceso, por casi última parte nos encontramos con el departamento de “Aseguramiento de calidad” o Control de calidad; este ayuda o respalda a las demás áreas para asumir sus responsabilidades de control de calidad, sí tiene la responsabilidad directa de evaluar continuamente la eficacia del sistema de calidad. Determina esa eficacia, evalúa la calidad del momento, determina áreas problema de calidad, o áreas potenciales, y ayuda a corregir o minimizar esas áreas problema.

Una parte que determina lo que sucede en la empresa es lógicamente con el que se encuentre al frente de esta entidad, El director general de una planta tiene la responsabilidad de cada una de las áreas, y del área de aseguramiento de la calidad. En consecuencia, tiene la responsabilidad decisiva por la calidad. Él debe intervenir directamente en los esfuerzos para alcanzar la calidad. En esta actividad se requiere un conocimiento de la calidad y el compromiso directo en el programa de mejoramiento de la calidad, aquí no es suficiente con afirmar que la calidad es importante.

Hoy día, las computadoras juegan un papel esencial en la función de la calidad. Efectúan operaciones muy sencillas con gran rapidez, y con una exactitud excepcionalmente grande, tanto ha sido el impacto que se tiene con ellas, que se ha vuelto indispensable en cada empresa y los empleados ahora tienen un trabajo manual menos complicado. Una computadora debe ser programada para ejecutar esas operaciones sencillas en el orden correcto, para lograr determinada tarea. Las necesidades de la función de la calidad que satisface la computadora son: recopilación de datos, análisis e informes de datos, análisis estadísticos, control de procesos, pruebas e inspección y diseño de sistemas. Cuando la computadora se usa con eficacia, es una herramienta poderosa que auxilia en el mejoramiento de la calidad, pero, no es algo que pueda corregir un sistema mal diseñado. En otras palabras, el uso de computadoras en la calidad es tan efectivo como las personas que crean el sistema total. Bill Gates observó que *“la computadora sólo es una herramienta para ayudar a resolver problemas identificados. No es, como a veces parecen esperar las personas. La primera regla de cualquier tecnología que se aplique en los negocios es que la automatización aplicada a una operación eficiente aumentará la eficiencia. La segunda es que la automatización aplicada a una operación ineficiente, aumentará la ineficiencia.”*