

INTRODUCCION

El presente trabajo profesional se desarrolló en una empresa comercializadora de carne que se encuentra ubicada en el Parque Industrial de Hermosillo. El cuál se realizó específicamente en el departamento de control de calidad.

Lo que a continuación se verá es la resolución de un problema de manejo de información en el departamento de control de calidad, donde se contaba con un sistema manual para controlar la información referente a fallas de calidad. En este sistema se recibía la notificación de las fallas de calidad por parte de los clientes (internos y externos) y el responsable de administrarlas les daba el debido seguimiento. Es importante hacer notar que el objetivo principal del presente trabajo no es documentar el desarrollo de un sistema computacional, ni tampoco el de desarrollar un sistema de calidad, sino el de buscar una alternativa adecuada para agilizar el sistema de información de fallas de calidad actual para darle una solución más rápida a las reclamaciones de los clientes.

Se utilizó el enfoque de memoria organizacional en el cuál se pone atención a la captura, organización, diseminación y utilización de la información para asegurarle a la empresa que el conocimiento almacenado será debidamente utilizado a futuro y podrá proporcionarle a la empresa una ventaja competitiva. Estos concepto se analizarán más detalladamente en el primer capítulo, marco teórico.

En el segundo capítulo, análisis del problema, se dará una descripción detallada del sistema actual de fallas de calidad, analizando el flujo de información y el proceso de solución a las fallas de calidad, finalizando con la descripción del problema.

Una vez conocido el problema y el sistema actual en el tercer capítulo, alternativas de solución, se proponen tres opciones para solucionar el problema antes

mencionado, para después en el cuarto capítulo, evaluación de las alternativas, conocer los criterios sobre los cuáles la empresa evaluará las mismas y su resultado.

Al conocer el resultado de las evaluaciones que se llevaron a cabo con los criterios que la empresa consideró convenientes, pasamos al quinto capítulo, selección de la alternativa, donde se escoge la que mejores resultados obtuvo.

Cuando se presenta la opción elegida para solucionar el problema de manejo de información que se planteó en el segundo capítulo, análisis del problema, se procede a desarrollarla en el sexto capítulo, desarrollo de la alternativa, para finalmente medir los resultados que tuvo la alternativa desarrollada, esto se notará en el séptimo y último capítulo, evaluación del impacto.

Después de haber revisado todos los puntos del trabajo profesional se dan a conocer las conclusiones, trabajos futuros que se recomiendan y anexos.

Es importante notar que los datos que se encuentran en el presente trabajo profesional han sido modificados para cuidar la confidencialidad de la empresa donde se desarrolló.