

5. SELECCIÓN DE LA ALTERNATIVA

Una vez finalizada la etapa de evaluación de las alternativas se observan los resultados arrojados para cada una de ellas, que serán la base objetiva sobre la cual se elegirá la mejor (ver figura 8).

Alternativa 1: *Uniformizar formatos del sistema.*

Alternativa 2: *Administrar las fallas de calidad mediante un sistema computacional de base de datos.*

Alternativa 3: *Utilización de un Mini-Flash.*

RESUMEN DE EVALUACION DE ALTERNATIVAS.

CRITERIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCION		
	1	2	3
A. Tiempo de respuesta	NO	SI	NO
B. Costo incurrido	NO	SI	SI/NO
C. Tiempo de instalación	6 DIAS	30 DIAS	3 DIAS
D. Organizaciones que aprenden			
D.1 Administración del conocimiento			
D.1.1 Adquisición de conocimiento	NO	SI	SI
D.1.2 Distribución de conocimiento	NO	SI	SI
D.1.3 Utilización de conocimiento	SI	NO	SI
D.2 Memoria Organizacional			
D.2.1 Capturar conocimiento	SI	SI	SI
D.2.2 Organizar conocimiento	SI	SI	NO
D.2.3 Fácil acceso al conocimiento	NO	SI	NO
D.2.4 Almacenamiento útil y eficaz	NO	SI	NO
E. Que apoye la toma de decisiones	SI	SI	SI

Figura 8: Resumen de evaluación de alternativas.

Es muy importante recalcar que los criterios que se utilizaron para evaluar las alternativas fueron en su momento los que proporcionaban información de la conveniencia de realizar la selección.

Sin embargo, para la empresa, no todos los criterios tienen la misma importancia, como ya se mencionó, al ser una empresa comercializadora, el cliente es lo más

importante y como lo dice el objetivo general del presente trabajo se pretende agilizar el sistema de información de fallas de calidad actual para darle una solución más rápida a las reclamaciones de los clientes, esto le da la mayor importancia al criterio A. Tiempo de respuesta, por lo que los resultados que se observaron en este criterio específicamente tendrán mayor peso en la decisión que se tome.

El criterio B. Costo incurrido, es también muy importante por la situación que atraviesan muchas empresas mexicanas, pero si este costo se justifica a mediano plazo (seis meses) la empresa no tendría inconveniente por considerar realizar determinada inversión. Por lo que este factor no sería de gran peso.

Los criterios que evalúan el sistema respecto a desarrollar organizaciones que aprenden (criterios D) son también muy importantes, como ya se mencionó en el marco teórico, el formar este tipo de organizaciones puede dar a futuro una ventaja competitiva clave sobre las demás empresas del mismo giro.

Como se puede observar en los resultados de las evaluaciones la alternativa que cumple con la mayoría de los criterios es la alternativa número 2 *“Administrar las fallas de calidad mediante un sistema computacional de base de datos”* por lo tanto es ésta la alternativa seleccionada.

Uno de los medios mas eficaces para transmitir la información en la actualidad es la computadora, además un sistema computacional no solamente sirve para transmitir la información sino que apoyaría grandemente en la clasificación, reportes, almacenamiento, búsqueda, etc. Aparte, en el sistema se pueden estar documentando las causas de los problemas y la manera como se les dieron solución, para así apoyar en el desarrollo de la memoria organizacional de la empresa. Por último, con la cualidad que tiene el sistema de agilizar el flujo de la información, esto, nos ahorraría una cantidad enorme de tiempo el cual se utilizaría para solucionar más rápido los problemas de los clientes.