

7. EVALUACION DEL IMPACTO

Al finalizar la etapa de desarrollo de la alternativa, se procede a evaluar la manera en que la alternativa de solución seleccionada cambió la situación en la empresa.

Para tal efecto, primero se definirán los criterios sobre los cuáles se medirá la eficacia del sistema, cabe señalar que estos criterios son los que representan la importancia para la empresa.

7.1 CRITERIOS DE MEDICION

Los criterios de medición son los que evalúan en qué medida el Sistema de Control de Fallas alcanza los objetivos general y específicos del proyecto para conocer si la selección de la alternativa cumplió con las expectativas.

A. Tiempo de respuesta.

Es la habilidad que tiene el Sistema de Control de Fallas de responder con acciones correctivas y preventivas a un estímulo exterior (falla de calidad) logrando con ello la satisfacción del cliente.

B. Distribución de la información.

Este criterio evalúa la manera y el tiempo necesario en que el Sistema de Control de Fallas distribuye la información a los miembros de la organización. La importancia que este criterio representa es que entre más rápido se informe de los datos de un problema, de las investigaciones realizadas y de las acciones recomendadas para la solución de un problema, más rápido será la detección de la causa raíz del problema.

C. Almacenamiento de información útil.

Uno de los criterios a evaluar para conocer si el Sistema de Control de Fallas propicia el almacenamiento de información útil, será hacer un análisis de la información almacenada, para de esta manera encontrar el conocimiento si lo hay, o de otra forma saber si la información que se está guardando no es útil.

D. Ayuda en la toma de decisiones.

Otro de los aspectos a evaluar será el apoyo que brinda el Sistema de Control de Fallas en la toma de decisiones a los involucrados en la generación de fallas, conociendo así si el sistema ofrece una ventaja real, en la medida en que se tomen decisiones que se basen en experiencias pasadas, que se comprobó que dieron resultado positivo, se está en la posibilidad de aprovechar mejor los recursos de la empresa y evitar errores.

E. Obtención de información.

Es la cualidad que tiene el Sistema de Control de Fallas de proporcionar información valiosa a los involucrados en la generación de fallas, tanto de datos de problemas pasados como de investigaciones hechas o el estado actual de la empresa con respecto a esas fallas. El obtener la información en el momento en que se necesita puede representar una venta exitosa o evitar caer en un error, todo esto generando una ventaja competitiva en el mercado.

F. Obtención de reportes.

Este criterio evalúa la rapidez con que el Sistema de Control de Fallas genera reportes a los interesados.

7.2 IMPACTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE FALLAS

Para validar los resultados que a continuación se detallan, se aplicó una encuesta a los directamente involucrados en la generación de fallas (jefes de área, usuarios del Sistema de Control de Fallas y responsable de administrar las fallas). Las encuestas y los resultados de las mismas se encuentran en el anexo F.

A. Tiempo de respuesta.

Con el sistema anterior el tiempo de respuesta se prolongaba, dependiendo de la falla, duraba semanas o meses, ahora con el Sistema de Control de Fallas el tiempo de respuesta se redujo a días o semanas.

B. Distribución de la información.

Por la dificultad que presentaba el distribuir la información manualmente en documentos con el sistema anterior se tardaba de uno a tres días, ahora la distribución de la información se realiza al instante de haber sido alimentada al Sistema de Control de Fallas.

C. Almacenamiento de información útil.

La información se almacenaba en papel, esto en el mejor de los casos, pero en cada departamento, por lo que, no se tenía control de esa información por parte de todos los involucrados en la generación de fallas, ahora se almacena el conocimiento de varios departamentos y está disponible en la red.

D. Ayuda en la toma de decisiones.

Cuando se necesitaba el apoyo de algún estudio o investigación para solucionar un problema, no se contaba con esta información a la mano, además de que las investigaciones hechas en otro departamento no eran compartidas en toda la empresa. Actualmente se alimenta al Sistema de Control de Fallas con toda la investigación relevante con la cual se solucionó un problema y al ser el acceso a esta información inmediato, se toman decisiones en base a conocimientos previamente comprobados.

E. Obtención de información.

Al estar almacenada la información en documentos, los cuales se ordenaban de acuerdo a el momento de llegada, no se podía obtener información en el momento en que se necesitaba, puesto que era muy tardado examinar documento por documento para encontrar algún dato importante. Con el nuevo sistema la información se obtiene cuando se necesita.

F. Obtención de reportes.

La obtención de reportes para conocer como se encontraban los departamentos en cuanto a la generación de fallas siempre representaba un problema, porque para obtenerlos se tenían que consultar todas las fallas para encontrar la información solicitada, lo que tardaba varios días. Ahora la elaboración de reportes es parte del Sistema de Control de Fallas por lo que se obtiene de manera inmediata. En la figura 9 se muestra un resumen de la situación anterior comparada con la situación actual.

SITUACION ANTERIOR	CRITERIO	SITUACION ACTUAL
Semanas o meses.	Tiempo de respuesta	Días o semanas.
En papel de 1 a 3 días.	Distribución de la información	En red al instante.
Existe en papel en el departamento de control de calidad.	Almacenamiento de información útil.	Existe en la red y es información de varios departamentos.
Escasa	Ayuda en la toma de decisiones	Importante
Difícil, obteniéndose en días.	Obtención de información	Inmediata.
Tardaba días.	Obtención de reportes	Inmediata.

Figura 9: Comparación de la situación anterior con la actual.