

## CONCLUSIONES

La correcta aplicación de la tecnología de información le permite a las empresas desarrollar mejores sistemas administrativos, apoyando su misión, visión y objetivos. Para lograr lo anterior es indispensable contar con un enfoque global que permita distinguir, en ambientes complejos, la información clave y la manera como se va almacenar, distribuir y utilizar, tomando en cuenta siempre la tecnología disponible y recursos con los que cuente la empresa. El Sistema de Control de Fallas es un ejemplo de ello.

El Sistema de Control de Fallas logró disminuir notoriamente el tiempo de respuesta que tiene el departamento de Control de Calidad respecto de las fallas de calidad recibidas por parte de sus clientes (internos y externos), pero no lo hace directamente, el sistema por sí solo no soluciona los problemas sino que es el instrumento o el medio para agilizar todo tipo de trámite (transmisión de información) necesario para dar una solución más rápida a estos problemas. Además si se ahorra el tiempo de trámite, se puede utilizar éste para aventajar más en las investigaciones de problemas y por lo tanto en la respuesta a los clientes.

El Sistema de Control de Fallas solucionó el problema del manejo de la información de fallas de calidad que se tenía en el departamento de Control de Calidad cumpliendo ampliamente las expectativas que se tenían. Al utilizar el enfoque de Memoria Organizacional en el desarrollo del sistema ya mencionado, se aseguró la empresa de que la captura, distribución, almacenamiento y utilización de la información (conocimiento) sea el adecuado para una organización que quiere aprender, apoyando la toma de decisiones en el conocimiento almacenado y por lo tanto en las experiencias pasadas.

Otra de las ventajas que proporcionó el Sistema de Control de Fallas fué la obtención de información y reportes al momento de ser solicitados, lo que permite hacer un diagnóstico de los departamentos involucrados en la generación de fallas y un análisis de costos generados.

Otro aspecto importante de el Sistema de Control de Fallas es su compatibilidad con los programas que funcionan en ambiente windows, lo que permite la transferencia de información a una hoja electrónica o un procesador de palabras.

Finalmente, el Sistema de Control de Fallas proporcionó un lugar a todos los involucrados en la generación y solución de fallas, para almacenar y consultar el conocimiento o investigaciones que se hacen normalmente en la empresa, pero que quedaban en su cerebro o cuando mucho en un documento archivado que al pasar el tiempo no sabían donde lo habían guardado.

---

## TRABAJOS A FUTURO

En un ambiente donde el cambio es la única constante y las innovaciones tecnológicas desplazan a los sistemas tradicionales, las empresas deben buscar los medios más adecuados para acoplarse a estos cambios, el Sistema de Control de Fallas no puede permanecer al margen de esto.

Es por ello que se recomienda que al presente trabajo se le hagan a futuro algunos cambios:

- √ Localizador de fallas. Una de las opciones que se podría implementar a futuro es un localizador automático de fallas, actualmente no se justifica, pero con el paso de los años la información que se almacena puede ser tal que se necesite acoplar algún algoritmo de búsqueda al sistema para ahorrar tiempo de búsqueda.
- √ Mensajes automáticos. Otra opción que sería de utilidad es que el sistema generara mensajes automáticamente a determinadas personas de la empresa, ya sea enlazándolo con el correo electrónico o con otra opción. Actualmente la información se encuentra disponible para todos en cualquier momento, pero se espera a que las personas accesen al Sistema de Control de Fallas para enterarse de las fallas.
- √ Enlazar sistemas contables. A futuro, probablemente se necesite acoplar la información de costos de calidad directamente del departamento de contabilidad al Sistema de Control de Fallas.
- √ Enlazar un sistema de Control Estadístico de Procesos. Se puede considerar la opción de anexas algún sistema estadístico de calidad, aprovechando que la información de fallas de calidad ya ha sido alimentada, mejorando de esta manera los análisis que se realicen.