

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **VI.1. CONCLUSIONES**

Este nivel de análisis y diseño del Sistema Auxiliar en la Toma de Decisiones que llamamos Sistema de Control de Transportes Rayas (SCTR) nos hace tener optimismo y la certeza de que puede ser una brillante herramienta auxiliar para administrar la empresa.

Hasta el momento, los resultados parciales demuestran lo beneficiado que se se puede ver la empresa Transportes Rayas a la hora de tomar decisiones en las diferentes áreas del servicio de transportes de carga. Al verse materializado el sistema de control de información con los módulos de trabajo de Bancos, Facturas, Informes, Ordenes de Carga, Gastos de Operación y Finanzas se pueden: agilizar los procedimientos; se emiten reportes periódicos en forma inmediata dada su automatización; se elimina duplicidad de actividades; se reduce el número de errores; se integran los sistemas; se mantiene actualizado y ágil el servicio al cliente.

En síntesis, se lograría uno de los objetivos de TRANSPORTES RAYAS como organización: la sana administración de sus recursos. Directamente la información como recurso se ve administrada efectiva y eficazmente. Auxiliando a la

administración de los recursos económicos, por medio del sistema de Bancos y Finanzas; equipo de transporte, por medio del sistema de Gastos de Operación; así como de los recursos humanos, ya que éstos se verán beneficiados en la realización de sus tareas.

Cuando se tienen pocos recursos, cuando se lucha para lograr un fin como lo es una empresa que se desea sea sólida, eficiente en el aprovechamiento de sus recursos, se requiere de aprovechar la tecnología, que permita lograr el objetivo de la mejor manera.

Aunque las empresas pequeñas en el ramo del Auto Transporte de Carga(ATC) como Transportes Rayas están inmersas en una problemática de mercado, de estructuras, de competencia y de financiamiento, es muy cierto que el aprovechamiento de los recursos técnicos, humanos y, como se ha subrayado en el presente trabajo, el recurso de la información, pueden lograr que estas empresas avancen con pasos firmes hacia un futuro más prometedor.

El hacer este tipo de trabajos permite tomar varias "radiografías" al sistema, es decir, hace posible que el gerente a nivel estratégico vea retratada su empresa en cifras, diagramas de flujo e inclusive en palabras de los empleados de todos niveles. Hace factible que se puedan codificar procesos, mejorarlos, con el fin de aprovechar eficientemente este valioso recurso.

Este ramo de los servicios de ATC, como muchos otros, no está profesionalizado, urge que se haga, para que las empresas no tengan que buscar asesoría externa que se adquiere a costos muy elevados. Ahí es precisamente donde radica el beneficio de tener un sistema de control de la información.

La toma de decisiones auxiliada por sistemas de control de información es un gran avance tecnológico, administrativo y humano. La tecnología que se introduce en este tipo de proyectos es un gran paso, y que afortunadamente está al alcance de las pequeñas y micro empresas. Administrativamente

bajo condiciones de eficiencia, eficacia, conciencia y capacitación adecuadas puede agilizar los procesos y acorta el punto en el tiempo del surgimiento de la necesidad de decidir y la toma de la decisión, eso permite a los sistemas o entidades actuar rápidamente y como un todo.

En el aspecto humano es evidente la descarga de trabajo rutinario y tardado en los gerentes, administradores y operarios, eso es gratificante, dedicar el tiempo a aspectos creativos y no tediosos, sobre todo en el corte de mes y en la búsqueda de información.

Por otro lado, habrá más posibilidades de tener personal con suficiente tiempo para atender al público, con menos tensiones que las que sin el sistema existen.

El sistema auxiliar en la toma de decisiones se convierte en un agente que provoca cambios en las empresas agilizando procesos a velocidades considerablemente superiores; acorta el tiempo de respuesta, de la empresa y sus directivos a las situaciones que el medio les pone en su camino; puee reducir el personal dedicado a la administración de la información; elimina errores que en el humano son comunes, como las operaciones matemáticas.

Es una de las mayores expectativas puestas en el sistema que ayude a realizar las búsquedas en tiempos mucho más breves que los actuales: que se pueda encontrar un dato o un documento en el momento que lo solicite un cliente en una conferencia vía telefónica de larga distancia. También que las largas secciones de fin de mes que dan como resultado los estados financieros y de trabajo de cada período mensual, se conviertan en una tarea breve a cargo del sistema. Todo esto crea expectativas atractivas de un mejor aprovechamiento del tiempo. Pero esto solo se logrará con disciplina y eficiencia, de nada servirá este trabajo si no se enfocan los esfuerzos a mantenerlo útil y en servicio.

Elaborar el sistema auxiliar en la toma de decisiones, implica además que se enfrenten los problemas organizativos

existentes y da la oportunidad valiosa de mejorar las deficiencias que se encuentren.

## **VI.2. RECOMENDACIONES:**

Sería un error creer que porque se implementa un sistema de control de información auxiliar en la toma de decisiones como el SCTR, la empresa comenzará a andar sobre ruedas, eso dependerá en gran medida de que las decisiones que se tomen sean las acertadas.

Por otro lado, la existencia de la computadora facilita las cosas, pero no desempeña el trabajo del personal, eso es algo que debe quedar en la mente de los usuarios del sistema.

Es un asunto prioritario que las otras áreas del sistema sean terminadas, para que el sistema se pueda utilizar a la brevedad y obtener el 100% de los beneficios y bondades del sistema.

Es preciso observar que ningún sistema es un producto final, todo está en constante evolución y mantenimiento o cambio total, así que el resto del personal debe de tener conocimiento sobre el funcionamiento para poder proponer mejoras y sugerir cambios.

Por otro lado se debe tener muy presente que el puesto de encargado de planeación es el recomendado a las labores de finalización, implementación y mantenimiento del sistema SCTR, no sea una herramienta caduca y obsoleta y si lo es, que haya elementos para renovarlo o sustituirlo pero nunca arrumbarlo y olvidarlo. Esto último puede darse en caso de no existir una persona que asesore interna o externamente el manejo del sistema y que pueda resolver las dificultades que se pudieran presentar con el equipo y la lógica del sistema.

El uso de este tipo de sistemas debería generalizarse en las empresas de transporte, ya que muchos de los dueños, gerentes y empleados piensan que mejorar el servicio solo se logra con mas y mejores camiones, pero la rápida respuesta al

cliente, la certeza en la información, la decisión rápida, la atención ágil y amable son otros elementos que ayudan a mejorar el servicio y que sistemas como SCTR son herramientas muy útiles para lograrlo.

El país está en etapas de competencia comercial al interior y al exterior, las empresas internacionales de Transportes nos llevan la delantera con décadas en el empleo de computadoras y en la administración de información, inclusive tienen instituciones dedicadas a la investigación en la rama del transporte tanto en Canadá como en Estados Unidos. Así que nuestro país y todas las empresas dedicadas al ATC deben actualizarse en materia de informática si desean competir en un mercado global como es el de Norteamérica entre Estados Unidos, Canadá y México.