

CONCLUSIONES

El proyecto que realizamos ha contribuido de manera muy importante para identificar y resaltar los puntos que hay que cubrir y considerar para llevar a cabo una implementación exitosa de los sistemas de información. Nos deja muchas cosas importantes que reflexionar y muchas otras las ha reforzado como puntos angulares para llevar a cabo una buena implementación.

Dentro de los puntos que consideramos tienen más importancia dentro de un proyecto de esta naturaleza son el detectar cuáles son las necesidades reales de las personas que trabajan día a día con los sistemas, que los procesos operativos de una empresa se apeguen a la realidad del trabajo diario y no sean un obstáculo burocrático, que se involucre a los usuarios en el proceso de implementación de los sistemas de manera que se sepa que es lo que ellos esperan y qué es lo que no esperan de él, definir de manera clara y lo más tangible posible los beneficios económicos, laborales, y de cualquier otra índole que se piensan alcanzar con los sistemas nuevos, de manera que las personas dentro de la empresa sepan como se van a ver beneficiados particularmente.

Como mencionamos a lo largo de este documento una de los problemas más frecuentes para que un sistema no cumpla con el objetivo para el cual fue adquirido es que la implementación del mismo no sea exitosa, y la mayor causa para que una implementación fracase es hacer a un lado a los que trabajan en la operación diaria de la empresa, ya que entonces el sistema es desarrollado e implementado sin saber cuáles son

las necesidades básicas dentro de la organización perdiendo de vista el objetivo general de la misma, teniendo como resultado un gasto en lugar de una inversión.

En la introducción de este documento hablamos sobre cuáles son los objetivos que se desean lograr con el proyecto, y mencionamos que una parte importante de la vida cotidiana de las empresas automotrices es brindar un servicio de calidad integral al cliente, ya que es más caro conseguir nuevos clientes que mantener a los actuales. Los sistemas por sí solos no van a ser que se mejore la calidad en el servicio al cliente, sin embargo, en este caso son una herramienta importante que le permite a la gente dedicar más tiempo a tareas productivas más que a las administrativas. De manera estricta si la implementación de estos sistemas permite que la gente pueda dedicarse más a cumplir con las expectativas de servicio al cliente podemos decir que entonces el proyecto ha sido exitoso.

Otro punto que consideramos clave para llevar a cabo un proyecto como este, consiste en dar una buena capacitación a los usuarios de los sistemas, si hacemos todo correctamente para desarrollar e implementar los sistemas pero no le damos herramientas a la gente para que trabaje con ellos es muy probable que todo el trabajo realizado se venga abajo y encuentren la manera de realizar sus tareas sin usarlos; haciendo que todos los beneficios que se tenían en mente no solo no se cumplan sino que tal vez empeoren. Si la gente ya expresó qué es lo que necesita como herramientas de apoyo para trabajar y además tiene la capacidad para hacer uso de éstas es muy probable que las tareas se realicen con mayor

confianza y exactitud. Muchas veces el miedo a equivocarse es lo que provoca que no usen los sistemas, pero con el adecuado entrenamiento no debe existir tal miedo.

Conforme fuimos realizando este proyecto nos fuimos percatando de muchas cosas que antes no habíamos considerado, que ignorábamos. Pudimos percatarnos como lo hemos venido mencionando de la importancia de saber las necesidades de la gente, pero también pudimos detectar algunos puntos clave para afianzar muchos procesos, detectar áreas de oportunidad para mejorar el servicio al cliente en distintos departamentos de la empresa, tener una visión más clara de la funcionalidad de la empresa, saber que existen gastos que se pueden disminuir, y sobre todo del tiempo que la gente utiliza en encontrar información para poder resolver problemas o tomar cierto tipo de decisiones. Muchas de las veces el obtener algún reporte con ciertas características les lleva la labor de un día.

La información es uno de los recursos más importantes que tienen las empresas y muchas no le dan la debida importancia que merece, se realizan varias erogaciones en maquinaria, remodelaciones y en muchos otros conceptos, sin embargo, en muchos casos no tienen en cuenta lo importante que es asignar un presupuesto para el mantenimiento y protección de su información, de sus sistemas de información. Pudimos ver lo importante que es dar un mantenimiento a los sistemas computacionales de una empresa, a que deben revisarse constantemente y que hay veces que se requiere de inversiones para poder tener la seguridad y confianza de que los sistemas van a funcionar correctamente y no van a generar caos.

Hay muchas cosas que podríamos mencionar que aprendimos a lo largo de este proyecto pero las más importantes creemos que las hemos mencionado. Sin embargo consideramos que la más importante de todas es llevar a cabo antes que nada una planeación de lo que se quiere realizar y que se espera obtener cuando se lleve a cabo un proyecto, por ende se debe desarrollar una evaluación correcta de las posibles alternativas que se tengan antes de iniciar cualquier cosa, tanto del producto que se va a adquirir así como también de los posibles caminos para hacer la implementación.

En el caso de este proyecto los sistemas ya habían sido adquiridos lo que hizo que solo se enfocará en una exitosa implementación, sin embargo de la experiencia adquirida podemos decir que siempre es mucho mejor llevar acabo un análisis de las distintas posibilidades para reducir el riesgo de que las cosas no salgan de la manera que se desea. Llevar a cabo un análisis detallado como el que se realizó en este proyecto incrementa en gran proporción las probabilidades de tener éxito ya que de ante mano se conoce lo que se quiere lograr y cómo se va a hacer para lograrlo.