

1. DATOS INFORMATIVOS

Nombre del estudiante:	Dennison Chalacan, Jeffrey Manobanda, Jhordy Marcillo
Docente:	Mgt. Jenny Alexandra Ruiz Robalino
Fecha:	20 de Octubre de 2025
NRC:	27837

2. OBJETIVO DEL TALLER

Analizar y desarrollar las preguntas propuestas por Kendall & Kendall (Cap. II, p. 48) para fortalecer la comprensión del rol del analista de sistemas, sus habilidades clave y la interacción con los usuarios y el entorno organizacional, aplicando pensamiento crítico y técnico

3. DESARROLLO

Instrucciones: Lea el Capítulo II “El analista de sistemas” y desarrolle las preguntas planteadas en la página 48 del texto guía. Responda con fundamento teórico, ejemplos prácticos y argumentación personal

N.º	Pregunta (Kendall & Kendall, p. 48)	Respuesta del estudiante
1	¿Cuál es el papel principal del analista de sistemas dentro de una organización?	El papel principal del analista de sistemas es actuar como como enlace entre los usuarios y el equipo técnico de desarrollo con el fin de diseñar, implementar y mantener sistemas de información que satisfagan las necesidades del negocio. Teóricamente (según Kendall & Kendall), el analista identifica problemas, analiza los requerimientos del negocio y diseña sistemas de información que mejoren la eficiencia y eficacia de la organización. Por lo tanto, su función es traducir las necesidades operativas y estratégicas en especificaciones técnicas claras.



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

		<p>Por ejemplo, si el departamento de marketing necesita un sistema para rastrear la efectividad de sus campañas en redes sociales, el analista no solo debe entender qué es "efectividad" para marketing (datos, KPIs), sino también cómo diseñar una base de datos y una interfaz que capture y presente esa información de manera útil. Por lo que el analista garantiza que la tecnología apoye efectivamente los objetivos estratégicos de la empresa.</p>
2	<p>¿Qué habilidades personales y técnicas son necesarias para desempeñar eficazmente esta función?</p>	<p>Para ser eficaz, el analista necesita combinar habilidades técnicas, como el conocimiento en programación, bases de datos, modelado de sistemas, y metodologías de desarrollo, con habilidades blandas, como comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, pensamiento analítico y empatía. Por lo que un analista técnicamente brillante pero incapaz de comunicarse con el gerente de finanzas fracasará. De hecho, la mayoría de los proyectos de sistemas fallan por una mala definición de requisitos (una falla de comunicación), no por una falla técnica de programación. Por ejemplo, un analista debe ser capaz de entender tanto el lenguaje del usuario (procesos y necesidades) como el del programador (código y arquitectura del sistema),</p>

		actuando como traductor entre ambos mundos.
3	¿Por qué es importante la comunicación entre el analista y los usuarios finales?	La comunicación efectiva garantiza que el sistema desarrollado realmente responda a las necesidades del usuario, sin una comunicación fluida, se crea una brecha que lleva al fracaso del sistema. Dicho de otro modo, si el analista no entiende <i>exactamente</i> lo que el usuario necesita, cómo trabaja y qué problemas enfrenta, construirá un sistema que, aunque técnicamente funcione, no será utilizado. Un ejemplo práctico: Un analista diseña un nuevo sistema de facturación basándose en lo que <i>él cree</i> que el departamento de contabilidad necesita. Al entregarlo, los usuarios lo rechazan porque el sistema no permite aplicar notas de crédito de la forma específica que la ley del país exige, un detalle que el analista nunca preguntó y el usuario asumió que era obvio. Por ello, la comunicación constante (mediante entrevistas, prototipos, validaciones) es vital para garantizar la aceptación y la usabilidad del sistema, alineando las expectativas con el producto final.
4	¿Cómo contribuye el analista al proceso de toma de decisiones empresariales?	El analista contribuye de dos maneras principales: (1) proporcionando las herramientas para la toma de decisiones y (2) asesorando sobre la viabilidad de las soluciones. En primer lugar,



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

		<p>los sistemas que el analista diseña (como los Sistemas de Soporte a la Decisión - DSS, o los Cuadros de Mando - Dashboards) transforman datos brutos en información útil. Por ejemplo, un gerente de ventas no toma decisiones mirando miles de registros de ventas; las toma mirando un reporte que el analista diseñó, el cual muestra "los 5 productos menos vendidos" o "la región con mayor crecimiento". Así pues, el analista define <i>qué</i> información es relevante y <i>cómo</i> debe presentarse para que la gerencia pueda decidir estratégicamente. Además, durante la fase de análisis, el analista evalúa la viabilidad (económica, técnica y operativa) de un proyecto. Al presentar un estudio de costo-beneficio, el analista está asesorando directamente a la alta dirección sobre si una inversión en tecnología es rentable o no.</p>
5	<p>Explique con un ejemplo práctico cómo un analista identifica y soluciona un problema en un sistema existente.</p>	<p>Situación (Problema): Una cadena de librerías utiliza un sistema de inventario obsoleto. Frecuentemente, la página web muestra libros "en stock" que ya se han vendido en la tienda física, generando quejas de clientes en línea.</p> <p>1. Identificación del Problema (El Analista en acción):</p> <p>Observación y Entrevistas: El analista primero entrevista a los cajeros, quienes explican que el sistema tarda <i>hasta 24</i></p>



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

		<p>horas en sincronizar el inventario de la tienda física con el servidor de la tienda en línea.</p> <p>Análisis del Sistema (DFD): El analista mapea el flujo de datos actual y descubre que la actualización se hace mediante un proceso <i>batch</i> (por lotes) que corre solo una vez por noche.</p> <p>Diagnóstico: El problema no es el registro de la venta, sino la latencia (retraso) en la sincronización de las bases de datos (la de la tienda y la de la web).</p> <p>2. Diseño y Solución:</p> <p>Propuesta: El analista determina que un proceso <i>batch</i> ya no es viable para un negocio de e-commerce. Propone rediseñar la arquitectura para que funcione mediante servicios web (APIs).</p> <p>Nuevo Diseño: En el nuevo sistema, cuando un cajero vende un libro en la tienda (Sistema POS), este sistema hace una llamada inmediata (en tiempo real) a la API del servidor web, actualizando el stock de la base de datos central en segundos.</p> <p>Resultado: Finalmente, al implementar la solución, el inventario se sincroniza en tiempo real. De esta manera, el analista no solo solucionó las quejas de los clientes, sino que mejoró la integridad de los datos de la empresa y optimizó un proceso crítico de negocio.</p>
--	--	---

4. CONCLUSIONES

- El rol del analista de sistemas trasciende lo puramente técnico; es, en esencia, un rol de traductor y mediador estratégico dentro de la organización, asegurando que la tecnología sirva directamente a los objetivos del negocio.
- Las habilidades blandas, especialmente la comunicación y la empatía, son tan críticas, o incluso más, que el dominio técnico. La capacidad de entender el "mundo" del usuario y gestionar sus expectativas es lo que define el éxito o fracaso de un sistema.
- El analista no solo reacciona a problemas, sino que contribuye proactivamente a la toma de decisiones, diseñando las herramientas que convierten los datos en información gerencial y evaluando la viabilidad de las inversiones tecnológicas.

5. RECOMENDACIONES

- Fomentar un enfoque de "aprendizaje dual": mantenerse constantemente actualizado en las nuevas tecnologías (IA, cloud, ciberseguridad), pero, simultáneamente, dedicar tiempo a comprender a fondo el negocio o industria en la que trabajan (finanzas, logística, salud).
- Priorizar el uso de prototipos y metodologías ágiles durante el diseño. Permitir que el usuario "juegue" con un modelo temprano del sistema facilita una retroalimentación mucho más rica y rápida, evitando costosos rediseños después de la fase de programación.
- Se recomienda fomentar canales de comunicación claros entre analistas y usuarios para asegurar la correcta definición y seguimiento de los requerimientos del sistema.

6. REFERENCIAS

Kendall, K. E., & Kendall, J. E. (2011). Análisis y diseño de sistemas (8.ª ed.). Pearson Educación.