

MINICASO PRÁCTICO

BECK ELECTRONIC SUPPLY

Tim Stallard es un analista de sistemas de Beck Electronic Supply. Hace sólo seis meses que ocupa este cargo. Una inusual rotación de personal le ha impulsado a este puesto después de pasar sólo 18 meses como programador. Ha llegado el momento de hacer la revisión semestral de su rendimiento en el trabajo.

Escena: *Tim entra en el despacho de Ken Delphi. Ken es el director adjunto de Sistemas de Información de Gestión de Beck.*

Ken: ¡Otros seis meses! Me cuesta creer que haya pasado tanto tiempo desde tu última evaluación de rendimiento.

Tim: Personalmente, me siento muy satisfecho de mis avances en los últimos seis meses. Este nuevo puesto ha servido para abrirme los ojos. Hasta ahora no me había dado cuenta de lo mucho que tienen que escribir los analistas. Me inscribí en algunas clases de redacción en la escuela universitaria local. Los cursos me están ayudando... o eso creo.

Ken: Me preguntaba qué habrías hecho. Se nota en todo lo que escribes, desde los manuales hasta los informes. Más que ninguna otra cualidad, tu capacidad para saber comunicarte será determinante en tu carrera profesional a largo plazo aquí, en Beck. Ahora, echemos un vistazo a tus progresos en otras áreas. Si, has estado supervisando la implantación del proyecto de Planificación de Necesidades de Materiales en los últimos meses. Ésta ha sido tu primera experiencia real con un proceso completo de implantación, ¿correcto?

Tim: Sí. Como ya sabes, he sido programador durante 18 meses. Pensaba que sabía todo lo que había que saber sobre la implantación de sistemas. Pero este proyecto me ha enseñado que estaba completamente equivocado.

Ken: ¿En qué sentido?

Tim: Las tareas de programación habían ido bastante bien. De hecho, terminamos todo el sistema de

programas con seis semanas de antelación con respecto al plazo.

Ken: No quisiera interrumpirte, pero sólo quería remarcar el valor que tuvieron tus especificaciones de diseño a la hora de acelerar las tareas de programación. Bob me ha dicho varias veces que nunca había visto unas especificaciones tan minuciosas y tan completas. Los programadores parecían saber exactamente lo que tenían que hacer.

Tim: ¡Gracias! No sabes cuánto me alegra oír eso. Me llevó mucho tiempo preparar las especificaciones de diseño, pero creo que lo he amortizado completamente durante la implantación. Ahora, ¿qué estaba diciendo? ¡Ah, sí! Incluso aunque la programación y las pruebas estaban terminadas antes del plazo, todavía no hemos puesto el sistema en explotación; vamos con dos semanas de retraso.

Ken: Eso quiere decir que habéis perdido el colchón de las seis semanas más otras dos semanas. ¿Qué ha ocurrido?

Tim: Bueno, la culpa es mía. Simplemente no sabía cuántas actividades que no son de programación incluía la implantación de sistemas. Primero, infravaloré las dificultades de la formación. Mi primer borrador del manual de formación contenía demasiados sobreentendidos sobre cuestiones informáticas. Mis usuarios finales no entendían las instrucciones, y tuve que volver a escribir el manual. También decidí dar algunas clases de formación a los usuarios. Mis dotes de profesor son terribles, por decirlo con suavidad. Supongo que nunca tuve verdaderamente en cuenta la posibilidad de que, como analista de sistemas, tendría que ser también instructor. Pienso que debo pedir disculpas a mis antiguos profesores. Nunca hubiera creído que preparar una clase necesitara tanto tiempo.

- Si, sobre todo cuando tienes una orientación técnica y tus oyentes no.
- En cualquier caso, eso me llevó más tiempo del previsto. Pero aún hay otros problemas de implantación que debo resolver. ¡Y no tengo ya tiempo para ello!
- ¿Cómo cuáles?

Como poner los datos en los nuevos archivos. Hemos introducido varios miles de nuevos registros. Y para rematarlo, la dirección está insistiendo en que funcionemos con el nuevo sistema en paralelo con el antiguo durante al menos dos meses. Entonces, y sólo entonces, estarán dispuestos a retirar el sistema antiguo de explotación.

Bien, Tim, veo que estás aprendiendo mucho. Es obvio que en este proyecto te hemos lanzado al abismo. Pero la experiencia y la calidad de Bob era necesaria en otro sitio. Sabía cuando saqué a Bob del proyecto que ello supondría retrasos; le llamamos el factor principiante. En circunstancias normales, nunca te habríamos dejado actuar solo. Pero estás haciendo un buen trabajo y estás aprendiendo. Hemos de tener en cuenta esas cosas. Claro que estarás recibiendo algunas quejas de los usuarios finales por el hecho de que la implantación vaya con retraso, y quiero que resuelvas las tensiones tú solo. Creo que puedes apañártelas. Pero no dudes en contar

con Bob o conmigo si nos necesitas. Ahora, hablemos un poco sobre tus objetivos de formación y de trabajo para los próximos seis meses.

Preguntas para discutir

1. Por encima de la programación, ¿qué actividades componen, en su opinión, la implantación de sistemas? ¿Puede citar alguna actividad que no haya sido descrita en este minicaso?
2. ¿Por qué es tan difícil la formación? ¿Qué piensa sobre las perspectivas de convertirse en «profesor»? ¿Cuánto tiempo piensa usted que suele llevar la preparación de una clase de una hora de duración? ¿Qué actividades cree que incluye la preparación de una lección?
3. Debe crearse un archivo maestro con 3.000 registros para un nuevo sistema. Cada registro consta de quince campos/atributos. La longitud del registro es de 200 bytes. ¿Cuánto tiempo supone que costará crear este archivo? Si fuera necesario, use su propia velocidad de pulsación ante el teclado como medida de rendimiento. ¿Qué factores influirían sobre el tiempo que puede necesitarse para conseguir que el archivo esté listo y funcionando?
4. ¿Qué suposición hizo Tim sobre la transición desde el sistema antiguo al nuevo? ¿Por qué era incorrecta? ¿Puede imaginar alguna circunstancia en que tal planteamiento fuera correcto?

