



OPORTUNIDAD DE CONSULTORÍA 1.1

Contratación saludable: se solicita ayuda para el comercio electrónico

“Le agradecerá saber que presionamos mucho a la gerencia para contratar un nuevo analista de sistemas especializado en el desarrollo de comercio electrónico”, dice Al Falfa, analista de sistemas de la cadena internacional Marathon Vitamin Shops, con múltiples puntos de venta, quien se reunirá con su extenso equipo de analistas de sistemas para decidir sobre las cualidades que deberá poseer el nuevo miembro de su equipo. Al continúa: “De hecho, les emocionó tanto la posibilidad de que nuestro equipo ayude a migrar a Marathon a una estrategia de comercio electrónico que dijeron que deberíamos empezar a buscar ahora y no esperar hasta otoño”.

Ginger Rute, una de las analistas, asiente diciendo: “La demanda de desarrolladores de sitios Web aún sobrepasa a la oferta. Debemos movernos con rapidez. Creo que el nuevo miembro de nuestro equipo debe tener experiencia en modelado de sistemas, JavaScript, C++ y Rational Rose, y debe estar familiarizado con Ajax, entre otras cosas”.

Al mira sorprendido la extensa lista de habilidades de Ginger y luego responde: “Bueno, sin duda podríamos basarnos en eso. Pero también me gustaría una persona con conocimientos de negocios. La mayoría de los recién egresados tienen sólidas habilidades de programación, pero también deben saber sobre contabilidad, inventarios y distribución de bienes y servicios”.

Vita Ming, la analista más reciente del grupo, finalmente participa en la discusión: “Una de las razones por las que elegí trabajar con ustedes es que sentí que nos llevaríamos muy bien. Como tenía otras oportunidades, analicé con mucho cuidado la atmósfera de aquí. Hasta donde he visto, somos un grupo amigable. Debemos asegurarnos de contratar a alguien con buena personalidad y que se acople bien a nosotros”.

Al asiente y continúa: “Vita tiene razón. El nuevo miembro debe ser capaz de comunicarse bien tanto con nosotros como con los clientes de la empresa. Siempre nos estamos comunicando de una

forma u otra, por medio de presentaciones formales, dibujando diagramas o entrevistando usuarios; si comprenden el proceso de toma de decisiones, el trabajo será más sencillo. Asimismo, Marathon está interesada en integrar el comercio electrónico en todas las actividades comerciales. Necesitamos alguien que por lo menos tenga una noción de la importancia estratégica de la Web. El diseño de páginas es una parte muy pequeña de ello”.

Ginger interviene de nuevo con una dosis saludable de sentido práctico y dice: “Dejemos eso a la administración. Yo sigo pensando que el nuevo miembro debe ser un buen programador”. Después delibera en voz alta: “Me pregunto, ¿qué tan importante será el UML?”.

Después de escuchar pacientemente la lista de deseos de todos los demás, Carl Siem, uno de los analistas en jefe habla bromeando: “¡Mejor deberíamos averiguar si Superman está disponible!”.

Mientras todos en el grupo comparten risas, Al ve una oportunidad de intentar consenso y dice: “Ya escuchamos varias cualidades. Ahora hagamos, cada uno de nosotros, una lista de las cualidades que personalmente creemos deba poseer la nueva persona encargada del desarrollo de comercio electrónico. Compartiremos las listas y seguiremos discutiendo hasta que podamos describir a la persona con el detalle suficiente como para enviar la descripción al grupo de recursos humanos para que la procesen.”

¿Qué cualidades debería estar buscando el equipo al contratar al nuevo miembro del equipo de desarrollo de comercio electrónico? ¿Es más importante conocer lenguajes específicos o tener la aptitud de aprender a usar lenguajes y paquetes de software con rapidez? ¿Qué tan importante es que la persona a contratar tenga ciertos conocimientos básicos de negocios? ¿Deben todos los miembros del equipo poseer competencias y habilidades idénticas? ¿Qué rasgos de personalidad o carácter son deseables en un analista de sistemas que trabaje en el desarrollo de comercio electrónico?

negocios. A menudo este trabajo no es un verdadero proyecto de sistemas, sino que supone una pequeña modificación o decisión que afecta a un solo departamento.

Como experto en soporte usted no administra el proyecto; simplemente actúa como recurso para quienes lo administran. Si usted es un analista de sistemas empleado por una organización de manufactura o de servicios, tal vez muchas de sus actividades diarias correspondan a este rol.

El analista de sistemas como agente de cambio

El rol más extenso y responsable del analista de sistemas es el de agente de cambio, ya sea interno o externo, para la empresa. Como analista, usted actúa como un agente de cambio cada vez que realiza alguna de las actividades en el ciclo de vida del desarrollo de sistemas (que veremos en la siguiente sección) y está presente e interactúa con los usuarios y la empresa durante un periodo extendido (de dos semanas hasta más de un año). Podemos definir a un agente de cambio como una persona que actúa como catalizador para el cambio, desarrolla un plan de cambio y trabaja con otros para facilitarlo.

Su presencia en la empresa genera un cambio; como analista de sistemas debe reconocer este hecho y utilizarlo como punto inicial para su análisis. Debe interactuar con los usuarios y la administración (si no son lo mismo) desde las primeras etapas del inicio de su proyecto, pues sin su ayuda usted no podrá comprender qué necesitan para apoyar su trabajo en la organización, y no se podrá llevar a cabo el verdadero cambio.