



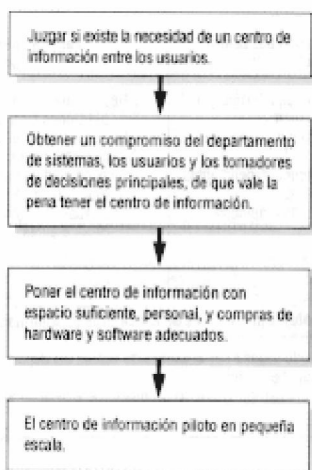
Universidad Autónoma de Chihuahua
Facultad de Filosofía y Letras

Ciencias de la Información

Análisis y Diseño de Sistemas de Información

21. IMPLEMENTACIÓN SATISFACTORIA EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN.

La implementación es el proceso de asegurar que el sistema de información y/o el centro de información es operacional y luego involucrar a usuarios bien capacitados en su operación. En proyectos de sistemas grandes, el papel principal del analista es supervisar la implementación, estimando correctamente el tiempo necesario y luego supervisando la instalación del equipo para los sistemas tradicionales, centros de información o procesamiento distribuido, la capacitación de usuarios y la conversión de archivos y bases de datos al nuevo sistema.



Cuatro pasos para el establecimiento de centros de información.

Un centro de información implementado dentro de un negocio, como parte de un departamento de sistemas más grande, es una forma para hacer más fácil a los usuarios satisfacer sus necesidades de información a corto plazo. Por medio del centro de información los usuarios aprenden a resolver sus propios problemas de negocios inmediatos con el hardware y software de computadora disponible y la ayuda experta de los especialistas del centro. Tanto los usuarios como el personal del centro de información deben hacer propia la idea de que el centro de información es una empresa que vale la pena y estar dispuestos a desempeñar los nuevos papeles requeridos en el centro.

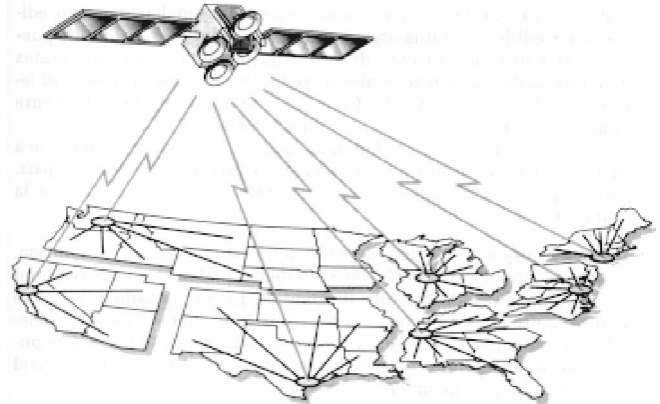
Es posible comenzar un centro de información con un gerente y dos o tres personas técnicas (siendo uno o todos ellos analistas de sistemas). Los empleados del centro deben ser competentes técnicamente, pero también deben sentir agradable el interactuar con los usuarios en un papel de soporte. Los usuarios deben aceptar la responsabilidad de los recursos que están usando, querer aprender y ser capaces de formular sus problemas con base en su propio conocimiento de fondo del negocio.

Ventajas y desventajas de los centros de información.

Ventajas para los usuarios del centro de información	Ventajas para el departamento de sistemas
Mayor acceso a los recursos de información Mayor acceso al soporte técnico Las necesidades de información pueden ser satisfechas rápidamente Los usuarios llegan a ser menos dependientes El conocimiento de los sistemas de información se disemina más rápidamente	Reduce presión para el manejo rápido de peticiones simples Los usuarios diseñan la salida y liberan a los analistas para que diseñen el sistema Se hace evidente a los usuarios la orientación de servicio del departamento Los usuarios llegan a ser menos dependientes
Desventajas potenciales de los centros de información	
El centro de información puede llegar a ser el caballo de batalla del departamento de sistemas si el posicionamiento organizacional es pobre El personal de sistemas y los usuarios deben comprometerse a cambiar sus relaciones de trabajo	

Los sistemas distribuidos aprovechan la tecnología de telecomunicaciones y la administración de bases de datos para

interconectar personas que manejan algunos de los mismos datos en formas significativas, pero diferentes. Conforme son evaluados el hardware y software, el analista de sistemas también necesita considerar los costos y beneficios de emplear un sistema distribuido para satisfacer los requerimientos de los usuarios.



Un sistema distribuido puede abarcar un país por medio de satélites.

Una de las formas más populares para enfocar los sistemas distribuidos es mediante el uso de un modelo cliente/servidor. Los tipos estándar de redes organizacionales incluyen la red de área local (LAN) y la red de área amplia (WAN). Mediante el uso de un enfoque de arriba hacia abajo, los analistas pueden usar seis símbolos para ayudarse a trazar los diagramas de descomposición de la red y conectividad de núcleos. Un nuevo software, llamado groupware, está llegando a ser más funcional y más ampliamente distribuido. Su objetivo es ayudar a los miembros de grupos a trabajar juntos por medio de redes.

La capacitación de usuarios y de personal para interactuar con el sistema de información y/o el centro de información es una parte importante de la implementación, debido a que ellos deben ser capaces de ejecutar el sistema sin intervención del analista. El analista necesita considerar quiénes necesitan ser capacitados, quién los capacitará, los objetivos de la capacitación, los métodos de instrucción a ser usados, lugares y materiales.

La conversión también es parte del proceso de implementación. El analista tiene varias estrategias para cambiar del sistema de información antiguo al nuevo. Las cinco estrategias de conversión incluyen cambio directo, conversión en paralelo, conversión por fascas, conversión de prototipos modulares y conversión distribuida. El tomar un enfoque de contingencia entre las estrategias de conversión puede ayudar al analista a seleccionar una estrategia adecuada que se ajuste a sistemas diferentes y a variables organizacionales.

Una investigación exploratoria reciente sugiere que el analista de sistemas puede mejorar las oportunidades de que sea aceptado un sistema recientemente implementado si desarrolla el sistema con las metáforas organizacionales predominantes en mente. Nueve metáforas principales en uso son: familia, sociedad, máquina, organismo, viaje, juego, guerra, selva y zoológico. Por ejemplo, es más probable que los MIS tradicionales tengan éxito cuando se usan metáforas tales como la familia, sociedad o máquina, y es menos probable que tengan éxito con metáforas organizacionales tales como guerra y selva.

Después de la implementación debe ser evaluado el nuevo sistema o centro de información. Se dispone de muchos enfoques de evaluación diferentes, incluyendo análisis de costo-beneficio, el enfoque de evaluación revisado y las evaluaciones de involucramiento de usuario.

El marco de trabajo de utilidad del sistema de información es una forma directa para evaluar un nuevo sistema con base en las seis utilidades de posesión, forma, lugar, tiempo, actualización y objetivo. Estas utilidades corresponden y responden a las preguntas de quién, qué, dónde, cuándo, cómo y por qué para evaluar las utilidades del sistema de información o de un centro de información recientemente creado. Las utilidades también pueden servir como una lista de verificación para sistemas en desarrollo.

PREGUNTAS DE REPASO

1. Liste los cuatro enfoques para la implementación.
2. ¿Cuál es el propósito principal de la creación de un centro de información?
3. ¿Qué tipo de análisis debe terminarse antes de tomar la decisión para crear un centro de información?
4. ¿Qué atributos son deseables en todo el personal del centro de información, en lo que se refiere a los usuarios finales?

5. Liste las ventajas del centro de información para los usuarios.
6. Liste las ventajas del centro de información para el departamento de sistemas tradicionales.

CASO.

Trapeando con el nuevo sistema

"No sé lo que ha pasado. Cuando se instaló el nuevo sistema, los analistas de sistemas se fueron limpiamente tan lejos como pudieron", dice Marc Schnieder, sintiéndose filósofo. Recuerde que es el propietario de la Marc Schnieder Janitorial Supply Company. (Usted vio a Marc por última vez en la Oportunidad de Consulta 17.1, cuando lo ayudó con sus necesidades de almacenamiento de datos. En el interín ha sido instalado un nuevo sistema de información.)

"El equipo de análisis de sistemas nos hizo algunas preguntas sobre cómo queríamos el nuevo sistema", dice Marc ansiosamente. "Realmente no sabíamos cómo decirles a ellos que la salida no era tan dispersa como la queríamos. Quiero decir, es confusa, no está llegando a las personas adecuadas en el momento adecuado, o algo así. Realmente nunca llegamos a los puntos básicos acerca del sistema terminado con ese equipo de consulta. Siento como que tenemos que contratar al grupo de usted, simplemente para trapear lo que ellos dejaron".



Después de más comentarios con Stan Lessink, el programador principal de la compañía, usted se da cuenta de que el equipo que hizo la instalación inicial no tenía mecanismos de evaluación. Sugiera un marco de trabajo adecuado para evaluar ese tipo de preocupaciones que tiene el Sr. Schnieder acerca del sistema. ¿Cuáles son los problemas que pueden suceder cuando un sistema no es evaluado sistemáticamente?