

Buenas practices para entrevistas de elicitación de requisitos / descubrimiento de procesos

Experimento de descubrimiento y modelado de procesos – GPS 2025

Objetivos de aprendizaje

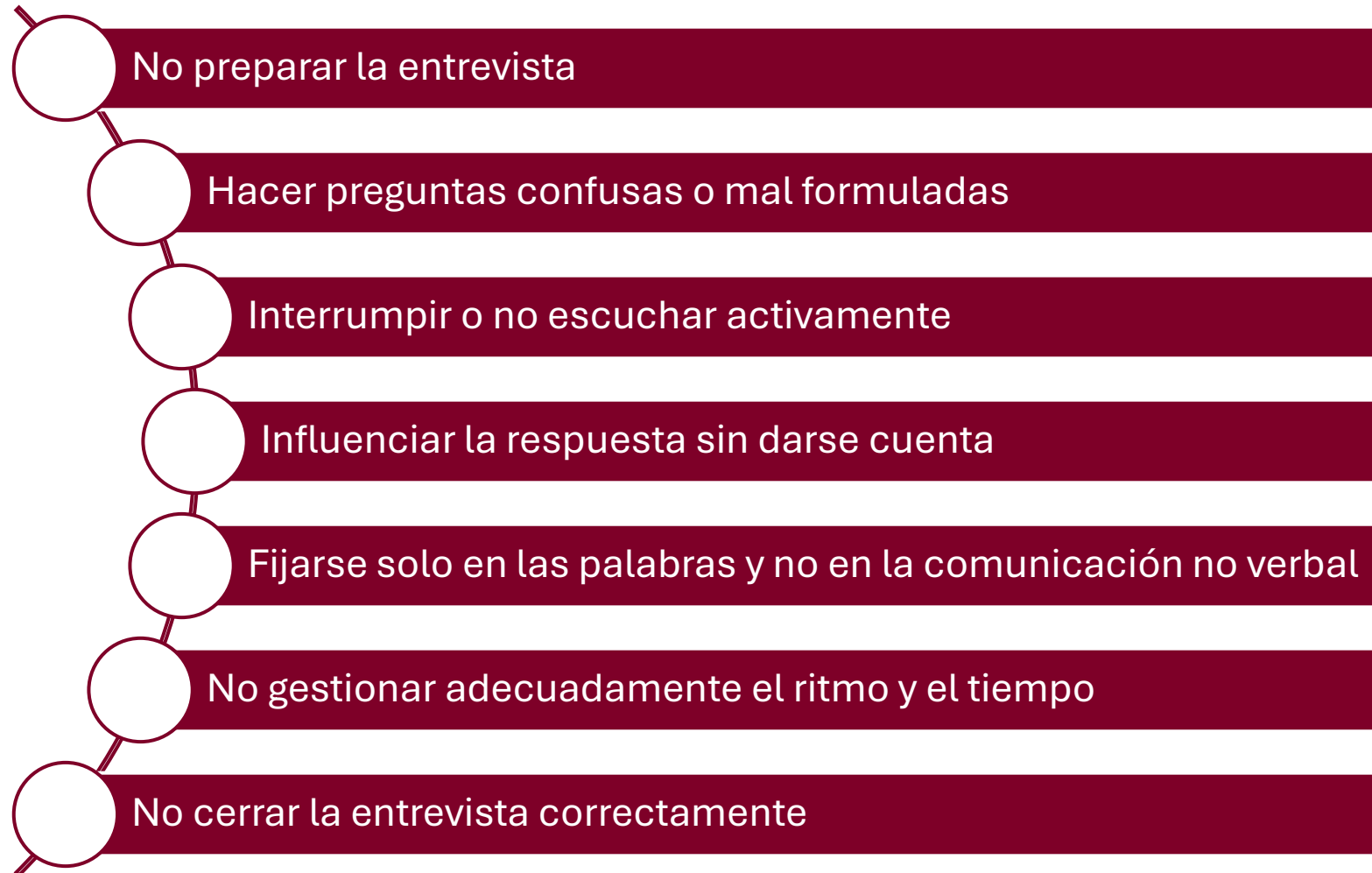
Al final de esta sesión, los estudiantes serán capaces de:

- Preparar y estructurar una entrevista de requisitos.
- Formular preguntas claras, neutrales y de sondeo.
- Hacer aflorar el conocimiento tácito manejando la ambigüedad.
- Evitar las 7 familias de errores comunes de principiantes.
- Capturar los resultados y validar la comprensión con las partes interesadas.

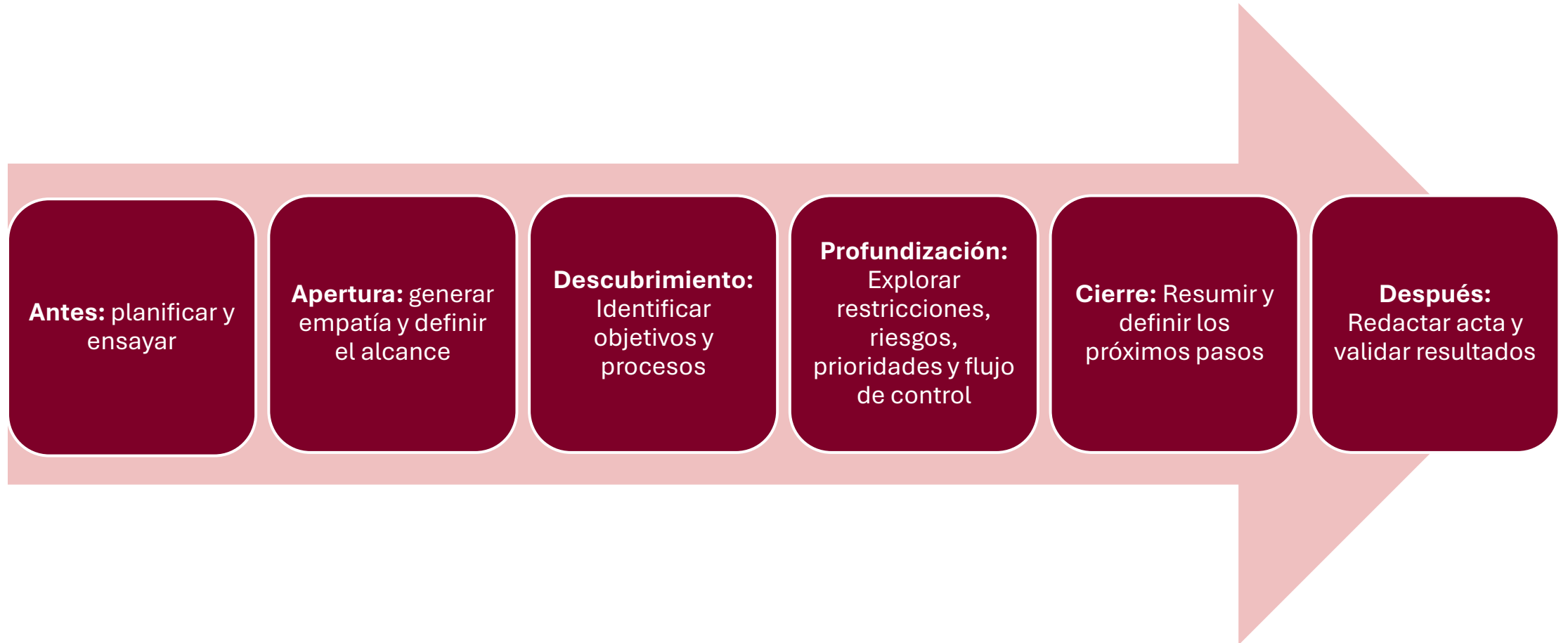
Por qué las entrevistas (todavía) importan

- Técnica más utilizada; alto valor de transferencia de conocimiento.
- Los resultados se degradan cuando la ambigüedad no se maneja bien y se ignora el contexto del dominio.
- Trata la ambigüedad como una señal para explorar conocimiento tácito, no solo como un problema que hay que “arreglar”.

Familia de errores comunes



Ciclo de vida de la entrevista



Identificación de partes interesadas / áreas

(no omitir participantes)



Pregunta siempre: “¿Quién más se ve afectado / tiene poder de veto / posee conocimiento?”

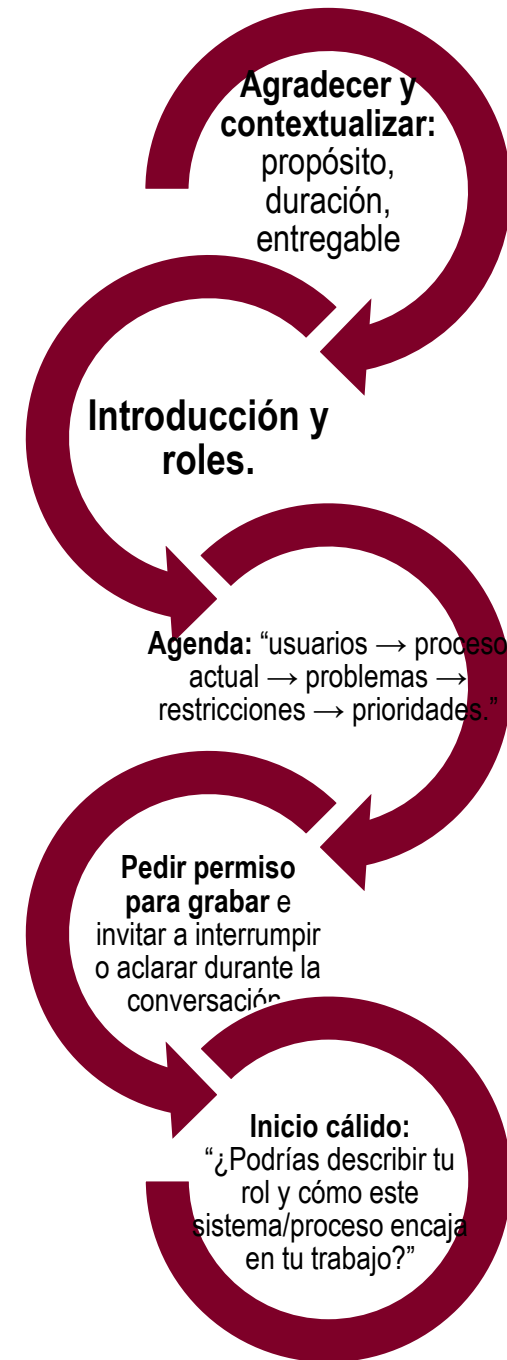


Identifica a los usuarios directos, los participantes en los niveles superiores e inferiores, cumplimiento normativo, operaciones y soporte.



Consecuencias de una mala identificación de partes interesadas: vacíos de información, conflictos y retrabajo.

Apertura de la entrevista



Formulación de preguntas: las cinco reglas

R1 — Claridad: una idea por pregunta; usa un lenguaje concreto.

R2 — Relevancia: alinea la pregunta con el rol del participante y el contexto del negocio.

R3 — Nivel: evita jerga técnica; reserva lo técnico para los interlocutores técnicos.

R4 — Neutralidad: evita preguntas que sugieran una solución o sean tendenciosas..

R5 — Simplicidad: mantén las preguntas breves; evita las preguntas “dobles”.

Sondeo y seguimiento (convierte la vaguedad en datos)

Frases detonantes para sondear:

- “*Fácil de usar*” → “¿Qué significa ‘fácil’ en este contexto? ¿Menos pasos? ¿Acceso móvil? ¿Podrías darme un ejemplo?”
- “*Generamos informes automáticamente*” (más tarde dice “manualmente”) → “Escuché tanto ‘automático’ como ‘manual’. ¿Cuál es el flujo real?”
- “*Tenemos problemas con los pagos*” → “Guíame a través de un pago retrasado: ¿qué sucede exactamente?”



Cobertura esencial (evita omisiones)

Partes interesadas: ¿quién más está involucrado?

Flujo de trabajo y herramientas actuales (as-is): cómo se realiza hoy el proceso.

Excepciones: no solo el “camino feliz”.

Términos y reglas del dominio: definir el vocabulario y las regulaciones aplicables.

Priorización: qué es **imprescindible** frente a lo que sería **deseable**.

Manejo de la ambigüedad → hacer aflorar el conocimiento tácito

Cuando detectes ambigüedad (declaraciones contradictorias, términos vagos o jerga del dominio):

- *Señálala de forma neutral:*
“Puedo tener dos interpretaciones de lo que mencionas...”
- *Elicita reglas o condiciones predeterminadas:*
“¿Bajo qué condiciones cambia de manual a automático?”
- *Conéctalo con los objetivos:*
“¿Cuál es el objetivo subyacente aquí?”

Cierre de la entrevista (obligatorio)

Resumir: “Entendí A, B, C...”

Validar: “¿Qué me faltó o qué interpreté incorrectamente?”

Próximos pasos: artefactos, fechas, contactos.