

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”.

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?”

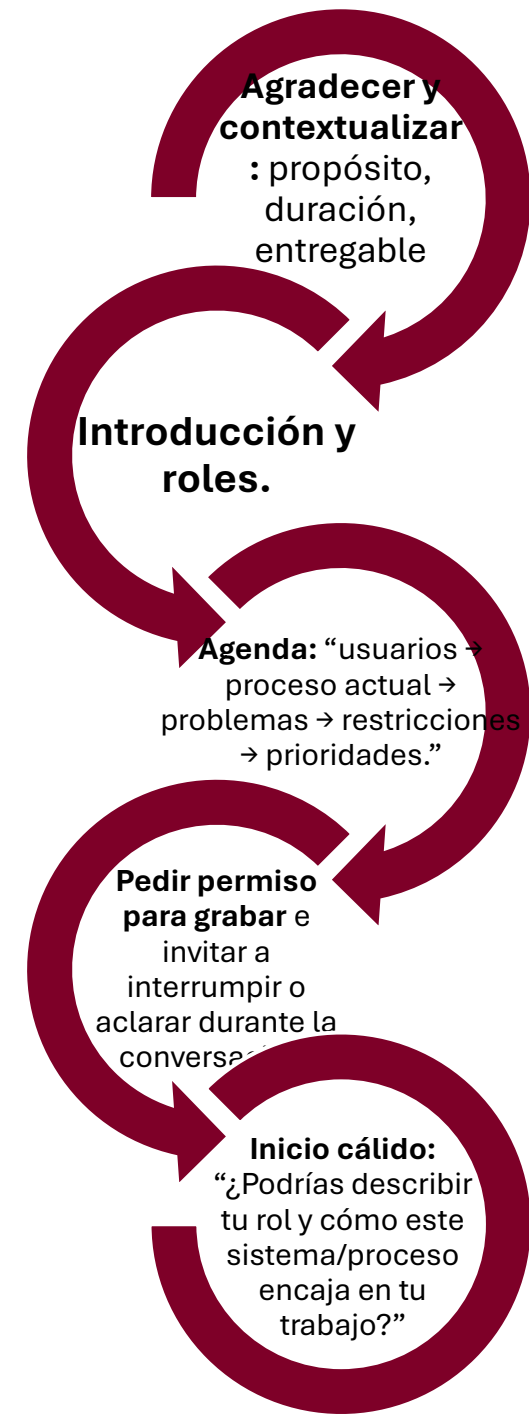


Identifica a los usuarios directos, socios aguas arriba y aguas abajo, cumplimiento normativo, operaciones y soporte.



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.

Puntos de dolor y 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.