

Resumen de Entrevista

KIUSH

Bahamonde Yohana, Chuchuy José Martín, Gleadell Carla
Yield Yields





[Este documento es la plantilla base para elaborar el documento Resumen de Entrevista.]

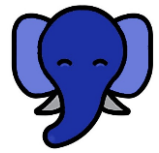
Los textos que aparecen entre paréntesis rectos son explicaciones de que debe contener cada sección, los cuales se encuentran con estilo “PSI – Comentario”. Dichos textos se deben seleccionar y sustituir por el contenido que corresponda en estilo “Normal”.

Para actualizar la tabla de Contenido, haga clic con el botón derecho del ratón sobre cualquier línea del contenido de la misma y seleccione Actualizar campos, en el cuadro que aparece seleccione Actualizar toda la tabla y haga clic en el botón Aceptar.]

Las entrevistas resultan una técnica muy aceptada dentro de la ingeniería de requisitos y su uso está ampliamente extendido.

Estas le permiten al analista tomar conocimiento del problema y comprender los objetivos de la solución buscada. A través de esta técnica el equipo de trabajo se acerca al problema de una forma natural.





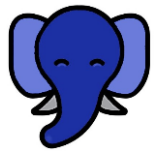
Recomendaciones

- *No defenderse del entrevistado.*
- *No hacer evaluaciones o juicios negativos de lo que dice el entrevistado.*
- *Evitar el caer en anécdotas y volver a la pregunta sobre las preocupaciones e intereses del entrevistado.*
- *No hacer ofertas ni promesas de resolución respecto de lo declarado por el entrevistado.*
- *Tome notas durante la entrevista. Además de permitirle contar con apuntes que serán útiles en el futuro, produce en el entrevistado la evaluación de que están siendo escuchados con seriedad.*
- *Ayuda a producir en el entrevistado un estado de ánimo de confianza.*
- *El papel del entrevistador es ESCUCHAR no estar de acuerdo, en desacuerdo, justificar ni reinterpretar.*
- *Evite hacer resúmenes generales coarta las posibilidades de escuchar y son sólo sus propias interpretaciones de lo que se habló.*
- *En el trasfondo de la entrevista, el entrevistador debe asumir que el entrevistado es una persona competente en su dominio de acción. El entrevistador no está para evaluar si el entrevistado hace su trabajo bien o no.*



Tabla de contenido

CONVOCATORIA	5
<i>Convoca la entrevista:</i>	<i>5</i>
<i>Fecha de entrevista:</i>	<i>5</i>
<i>Medio de Comunicación:.....</i>	<i>5</i>
Declaración de roles, identidades y preocupaciones.....	6
Temario de la entrevista	7
<i>Fecha:.....</i>	<i>7</i>
<i>Hora:.....</i>	<i>7</i>
<i>Lugar:.....</i>	<i>7</i>
<i>Temario Propuesto:.....</i>	<i>7</i>
<i>Objetivos:</i>	<i>12</i>
<i>Participantes.....</i>	<i>12</i>
<i>Temas Adicionales</i>	<i>12</i>
<i>Observaciones:.....</i>	<i>12</i>
<i>Anexos:.....</i>	<i>12</i>
<i>Citas destacadas:</i>	<i>13</i>



Resumen de Entrevista

CONVOCATORIA

Convoca la entrevista:

Secretaria de extensión, Isabel Ampuero

Fecha de entrevista:

8 de septiembre de 2023

Medio de Comunicación:

La entrevista se convocó mediante los docentes de la cátedra vía mail.

Contacto de entrevistada: secextension@uarg.unpa.edu.ar

Invitación:

"Estimada Sra. Ampuero, Isabel

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted en calidad de estudiantes de la asignatura Laboratorio de Desarrollo de Software perteneciente a la carrera Licenciatura en Sistemas, con el fin de solicitar una entrevista.

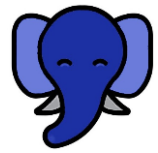
Estamos trabajando en un proyecto perteneciente a la cátedra para digitalizar las tareas relacionadas con la gestión e inscripciones a los cursos de extensión, y el objetivo de la entrevista es conocer la forma en cómo administran y gestionan las inscripciones a estos.

Nuestro objetivo es recolectar los requerimientos necesarios para desarrollar un sistema que se ajuste a las necesidades y facilite el trabajo del personal encargado. Creemos que su experiencia y conocimiento serán de gran valor para nuestro proyecto.

Nos gustaría proponerle un encuentro el día viernes 8 del corriente mes en el rango horario de 17:00 hs. a 20:00 hs. debido a que es el horario de la clase Laboratorio de Desarrollo de Software.

Agradecemos de antemano su tiempo y consideración.

Atentamente Bahamonde Yohana, Chuchuy José Martín y Gleadell Carla."



Declaración de roles, identidades y preocupaciones

Roles de los participantes

Isabel Ampuero:

Cliente

Bahamonde Yohana:

Analista: aporte en especificaciones de requerimientos y modelo de casos de uso

Gerente de calidad: encargada del plan de gestión de riesgos, y de SQA

Chuchuy José Martín:

Analista: encargado el modelo de negocios, aporte en especificaciones de requerimientos y modelo de casos de uso

Documentador: encargado del estándar de programación Java

Gleadell Carla:

Analista: aporte en especificaciones de requerimientos y modelo de casos de uso

Diseñador: encarga del modelo de datos y el modelo de diseño

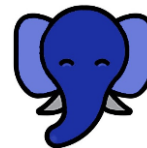
Documentador: encargada del estándar de documentación

Líder del proyecto: encargada del plan de estimación, plan de iteración y plan de proyecto

El rol de Ingeniero de pruebas y de Programador será establecido para todos los participantes debido a los ajustes de tiempo y a la demanda de código a desarrollar, además las pruebas sobre el código no podrán ser evaluadas por el mismo integrante que lo desarrollo por lo que todos deberíamos evaluar los códigos que generen los demás participantes.

La entrevistada se compromete a proporcionarnos las plantillas y formularios necesarios para el desarrollo del proyecto. Nos ha proporcionado un mail de contacto en caso de que surja la necesidad por parte del equipo, de realizar una nueva entrevista, o en caso de dudas o aclaraciones que sean necesarias.

Los entrevistadores Bahamonde, Chuchuy y Gleadell, en el rol de alumnos de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral de la Unidad Académica Río Gallegos, en nuestro rol de participantes de un proyecto perteneciente a la cátedra de Laboratorio de Desarrollo de Software, nos comprometemos a tratar a la entrevistada y a los docente de la cátedra como clientes del proyecto, es decir, serán quienes tengan la autoridad para que en base a sus criterios, guíen el desarrollo del proyecto y evalúen el cumplimiento de los requisitos establecidos en base a la entrevista realizada.



Temario de la entrevista

Fecha:

8 de septiembre de 2023

Hora:

17:00 hs.

Lugar:

UNPA – UARG sector A aula A4

Temario Propuesto:

Tareas que realizan: ¿quiénes y cómo?

1. ¿Cuántas personas tiene el área?

El área de extensión en la parte administrativa está compuesta por 6 personas, los roles que ocupan estas personas son, la secretaria del área de Extensión Isabel Ampuero (entrevistada), la encargada del seguimiento de proyectos llamada Marcela Triviño, Daniel Cabezas, encargado de educación abierta quien tiene a cargo a la licenciada Daniza Saldivia y dos personas de apoyo administrativo de los cuales hay puesto vacante, y el otro puesto lo ocupa Claudia.

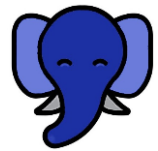
En el área de extensión en la parte operativa se encuentra el área de prensa, comunicación audiovisual y gráfica.

2. ¿De qué se encarga cada persona dentro del área?

Isabel Ampuero en el área de extensión es la persona de mayor jerarquía, teniendo como superiores únicamente al Decano y a la Vicedecana, y luego al concejo de unidad quienes se encargan de aprobar los proyectos y las actividades de extensión. Ampuero Isabel también realiza actividades de seguimientos de proyectos acompañando a Marcela Triviño, también se encarga de actividades de gestión y administrativas como las reuniones con el concejo de extensión, y entes externos que quieran capacitaciones.

Marcela Triviño la persona encargada del seguimiento de proyectos, es quien debe asesorar cuando un profesor quiere presentar una propuesta, luego hace todo el seguimiento, verifica que se apruebe la propuesta hasta que se ejecuta y por último se presenta el informe final. A los docentes se les pide entregar las planillas en una versión editable (Word), Marcela se encarga de revisar esos documentos una vez que el proyecto ya fue aprobado y tiene los avales correspondientes, luego se eleva al concejo de unidad para tener el aval de todos los institutos. Marcela además se encarga de cobrar los cursos ya que controla una caja chica y valida la acreditación. También es la directora de prensa y se encarga de la difusión de los cursos.

Daniel Cabezas, encargado de educación abierta, actualmente tiene a cargo a la licenciada Daniza Saldivia, quien se encarga de llevar los registros en relación a los cursos, la formación, los



estudiantes y demás registros necesarios. Daniza se encarga, además, de cargar los datos en el sistema GEDIC.

Claudia, es la única que se encuentra actualmente cubriendo el cargo de apoyo administrativo, le corresponde el apoyo administrativo de todas las tareas necesarias, las cuales pueden ser administrativas u operáticas en caso de que hayan actividades enlazadas.

La parte operativa se encargan de la difusión y de la cobertura de los eventos.

La entrevistada menciona que Valeria era el otro polo administrativo que se encuentra vacante actualmente y era la encargada de actualizar las plantillas en la página de extensión.

3. ¿A cuál de todas esas tareas le dedican más tiempo?

El seguimiento de algunos proyectos es la actividad que más tiempo requiere porque están involucradas todo tipo de actividades y de proyectos. Esto también depende de si el profesor o docente a cargo está iniciando porque significa que costará mucho trabajo acompañarlo para entender algunas diferencias.

4. ¿Qué herramientas informáticas utilizan diariamente en sus tareas?

El paquete office, Word en notas, informes y documentación necesaria. Excel para los registros ya que al realizar las inscripciones mediante un formulario de Google se puede descargar el Excel y utilizar ese registro, además de utilizarlo para generar datos en base a esos registros.

Otro sistema que utilizan es el GEDIC (Gestión Digital de Certificados), el MEV (Mesa de Entrada Virtual) para actividades y proyectos de la unidad académica que no requieren llegar al rectorado. Y el REPUYEN cuando es un proyecto que se presentó en una convocatoria nacional o a la convocatoria UNPA y se debe enviar al rectorado, este último sistema es más complejo de utilizar porque no permite realizar un seguimiento.

Creación de cursos

5. ¿De qué forma se solicita la creación de un nuevo curso?

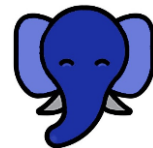
Puede surgir como una oferta o como una demanda. Desde la oferta cuando alguien tiene una propuesta y desde la demanda cuando alguien solicita una capacitación necesaria. En el caso de la demanda, se debe ver quienes lo pueden llevar adelante y las condiciones necesarias para realizar dicha actividad.

6. ¿Quién puede solicitarlos?

Cualquier persona puede ofrecer un curso y cualquier persona puede solicitar uno, pero no todos se ejecutaran ya que deben ser previamente aprobados y para que eso ocurra se debe contar con los recursos humanos (docentes) y los recursos económicos necesarios. Inclusive la misma área de extensión podría contratar a alguien externo.

7. ¿Utilizan alguna plantilla?

Si, adjuntada en el *anexo 1*



8. ¿Quién los aprueba?

Generalmente se chequea en varias líneas, hay una estructura donde existen escuelas e institutos, escuelas de la mano de las carreras y los institutos que se focalizan en investigación en extensión. La secretaria del área de extensión, cuando recibe una propuesta se la envía al director de la escuela que considere que tiene pertinencia que decide si es importante o no para complementar la formación de esa carrera y se lo envía a institutos para que también opinen respecto de si esa propuesta sería adecuada o no, y puede existir una tercera variable que es enviarle a alguien que sepa del tema.

Pero aprobar la actividad está sujeta a la decisión del consejo de unidad, lo que se hace desde la secretaría es llevar los avales y hacer una evaluación respecto de que se recomienda que dicha actividad se lleve adelante, pero siempre con una demanda detrás.

9. ¿Por qué medio se solicitan y se aprueban?

Puede ser de manera presencial o a través de un e-mail al área de extensión: extension@uarg.unpa.edu.ar

10. La información que se solicita en los formularios de inscripción, ¿Varía entre curso y curso?
¿De qué forma?

Los datos básicos son nombre, apellido, DNI y correo electrónico, pero comenzaron a demandar datos como ¿cuántos alumnos de sistema aprobaron cursos el último año? y ¿cuántos profesores de sistemas se capacitaron, se formaron o dieron cursos? La información que piden es de las carreras, entonces se incorporaron a los formularios, si son alumnos, el legajo, la carrera, etc. porque después piden ese dato para el proceso de acreditación de carrera o para los informes que piden los institutos, y las escuelas. No tenemos tampoco acceso al guaraní, entonces se empezaron a pedir esos datos, pero no se corroboran.

Para las bases de datos de la UNPA, se necesita saber de qué carrera es el alumno, de qué carrera es el profesor o si es no docente. Pero en algunos cursos se pregunta ¿ustedes quieren preguntar algo más? Y luego eso se valida y se agrega al formulario.

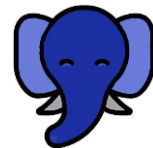
Si son graduados tampoco era una pregunta, y nos solicitaron ¿cuántos graduados de sistemas se capacitan en la unpa? entonces lo empezamos a preguntar, si son graduados y de qué carrera.

Los formularios están adecuados en función de la normativa N°242.

Difusión

11. ¿De qué manera publican los cursos?

Una vez que el curso ya fue aprobado y está listo para iniciarse se pregunta a los docentes si tienen alguna sugerencia de alguna imagen, esa idea se envía a la diseñadora gráfica, ella hace un flyer, se pone a disposición de los profesores, revisan si está todo bien, y se sube el flyer junto al



formulario. Luego Mariana que es la directora de prensa, difunde por redes sociales, y depende de la actividad se fija si contacta gente de la radio, si consigue una entrevista en canal 9, entre otras actividades.

12. ¿Por qué medio los difunden?

Fundamentalmente por redes, Instagram y Facebook. También en la web de la institución, pero nadie consulta por ese medio.

13. Cuando los cursos son orientados a determinada carrera o cierto grupo y no son abiertos al público, ¿de qué forma se lo comunican a ese grupo determinado?

El cliente no menciona ningún medio para comunicarlo a grupos específicos, pero hizo una acotación con el siguiente ejemplo:

“...si sabemos que si se anotaron 700 personas para un curso de acompañamiento terapéutico, cuando demos el segundo deberíamos mandárselo a esas 700 y ese trabajo no lo está haciendo nadie.”

Inscripciones a cursos

14. ¿Las fechas de inscripción a los cursos son limitadas? ¿Hay cursos con cupos limitados?

No, una vez que se alcanza o se supera el número de inscriptos máximo se cierra el formulario y luego se selecciona quienes participaran y quienes no corroborando si cumple correctamente con los requisitos, pero por lo general el límite es flexible y suelen participar todos los inscriptos.

15. En los cursos que tienen como requisito algún nivel mínimo de estudios, se solicitan certificados ¿Quién y de qué forma los valida?

Para los cursos no se solicita, eso ocurre en posgrado y en las diplomaturas, no en los cursos.

16. ¿Qué restricciones tienen al momento de cargar archivos (ej. Título de posgrado, comprobante de pago, documentación necesaria)?

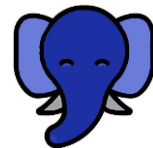
Deben ser en formato PDF.

Medios de pago

17. ¿Cómo financian los cursos?

Hay varias líneas de financiamiento, las nacionales donde la secretaria de políticas universitarias lanza todos los años una convocatoria para extensión para financiar proyectos. Y otra línea de financiamiento es la UNPA que es por renglón presupuestario que se hacen algunas convocatorias anuales y después la unidad académica tiene algunos fondos que destina. Hay otros casos en donde hay alguien que quiere ofrecer un curso o que se necesita y que nosotros podamos asumir ese gasto en forma extraordinaria con recursos propios.

18. Para los cursos que son pagos ¿Qué medio de cobro utilizan actualmente?



Tenemos dos formas de que la gente pague, primero se inscriben al curso y se confirma cuando se recibe el pago. Se puede ir a la oficina de extensión en el horario que esta la tesorera en administración o mientras esta Marcela Triviño que tiene una caja chica y emiten la factura. La otra opción es hacer una transferencia bancaria a nombre de la unpa y luego se envía la factura.

Se le envía un número de cuenta por correo electrónico, se solicita que envíen el comprobante y con ese comprobante se emite la factura.

19. ¿Cómo comprueban el pago?

De eso se encarga Marcela con el apoyo administrativo.

20. ¿El valor de un curso varía si es alumno, docente, investigador, graduado, no docente?

Sí, eso en la UNPA no está regulado en ninguna ordenanza ni acuerdo dice algo respecto a cómo se cobran los aranceles.

Cierre de los cursos

21. ¿De qué manera controlan la asistencia y la aprobación a los cursos para luego generar los certificados?

Es una tarea que queda bajo la órbita del equipo de trabajo que lleva adelante la actividad. Entonces el equipo de trabajo puede decidir pasar una planilla de asistencia, completar otro formulario, cada equipo define como lo hace, a nosotros nos tienen que entregar una planilla que diga quienes asistieron, quienes aprobaron, pero no hay una única forma de registrar eso.

Por lo general hoy se maneja por correo electrónico, es decir, cierra la inscripción y se envía la planilla a los profesores con los inscriptos.

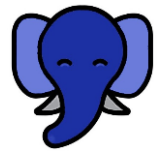
22. ¿Cómo envían o cargan la información de cada curso y de cada persona que asistió al sistema de emisión de certificados?

Daniza los carga, les pide a los profesores un Excel con las aprobaciones y asistencias y carga los archivos csb en la página web, y ya los procesa. Ya tenemos cargada la plantilla, tenemos cargada datos generales, mi firma, la firma del decano, en algunos casos donde firma otro cambiamos la plantilla y agregamos la otra firma.

23. El registro de los cursos y asistencias, además de cargarlos al sistema de emisión de certificados, ¿lo envían a algún otro sector o los cargan en algún otro sistema?

Como la jefa es economista, quiere que estadísticas todo el tiempo. Algo que se tiene en cuenta y es importante es ¿Cuánto le lleva a los profes hacer determinado curso? Que significa sentarse, pensarlo, subir la bibliografía, corregir, después armar el informe final, etc. Antes no era una pregunta, ahora es un campo que tienen que llenar en los formularios para que después se le acrediten esas horas.

24. ¿Realizan una evaluación de los cursos una vez finalizados? Como una encuesta de satisfacción a las personas que asistieron.



La entrevistada no lo menciona.

25. ¿Evalúan si un curso debería repetirse o no? En caso de que no asistan personas o que se exceda del límite de personas

Siempre surgen de una demanda.

Objetivos:

El objetivo de la entrevista es entender las actividades que se realizarán a través del sistema, conocer la forma en la que realizan sus tareas actualmente para adaptar el sistema a sus comodidades y poder brindarles un entorno de trabajo práctico que se adapte a sus necesidades.

Participantes

Docentes: Gesto Esteban, Hallar Karim

Integrantes (entrevistadores): Bahamonde Yohana, Chuchuy José Martín, Gleadell Carla

Entrevistada: Isabel Ampuero, secretaria del área de extensión

Temas Adicionales

Se mencionan temas acerca de las diplomaturas y las actividades de posgrado, pero no son de mayor relevancia para el desarrollo de nuestro proyecto ya que solo está destinado a los cursos y no abarca las demás actividades mencionadas.

Observaciones:

Se ampliará el conocimiento del funcionamiento del área de extensión una vez que contemos con los anexos necesarios los cuales son los formularios de inscripción, los archivos base con los datos necesarios para dar de alta un curso, y la plantilla final de la actividad.

Anexos:

1. Plantilla para solicitar una actividad de extensión o cursos nuevos:
https://docs.google.com/document/d/1ewnjXV0j5qk-NyCkK6Q5pqQ2czuxM3aS/edit?usp=drive_link&ouid=107638865822953665370&rtpof=true&sd=true
2. Formulario de inscripción a un curso para ver los datos que guardan.
3. Archivo base con los datos necesarios para dar de alta un nuevo curso.
4. Plantilla final de la actividad donde se presenta el grado de cumplimiento de actividad, y el listado de asistentes aprobados:

Citas destacadas:

Participante	Cita	Comentario
Cliente Isabel Ampuero	“Después usamos bastante Excel para el tema de los registros porque hoy las inscripciones se hacen con un formulario de Google y después bajamos el Excel y tenemos ese registro, lo usamos también para ir generando algunos datos...”	Dato fundamental para conocer la base del registro y manejo de datos.
Cliente Isabel Ampuero	“Puede ser de dos maneras, una puede ser que los profesores por ejemplo ellos dijeran miren yo estoy interesado en dar tal curso y entonces ahí partimos desde una oferta, o puede ocurrir al revés, viene alguien y nos toca la puerta, y nos dice, nosotros requerimos estos.”	Respuesta a quienes pueden solicitar los cursos.