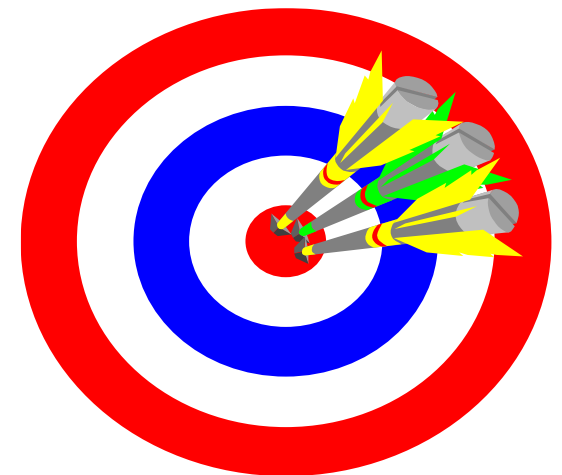


# Técnicas de Elicitación de Requerimientos

# Un Enfoque Comunicacional (1)

- En toda actividad donde la entrevista es la base para posteriores acciones sean estas comerciales, técnicas o de cambio; la relación interpersonal entre las partes sean clientes externos o internos condicionan el éxito o confirman obstáculos.
- Instrumentarse permite el cambio actitudinal direccionado a los resultados.



## Un Enfoque Comunicacional (2)

- Factores de influencia en la comunicación interpersonal:
  - La comunicación es **habilidad**
  - La comunicación es **percepción**
  - La comunicación es **expectativa**
  - La comunicación es **responsabilidad**

# Problemas fundamentales en la Recolección de Requerimientos (1)

- Entrevistar a personas equivocadas en el momento equivocado.
- Hacer preguntas equivocadas y obtener respuestas equivocadas:
  - Omisiones
  - Ambigüedades
  - Sustantivos no específicos (“... El informe mensual se retrasó”, cuál informe?)
  - Verbos no específicos (“... Las facturas llegan al área...”, cómo llegan?)

## Problemas fundamentales en la Recolección de Requerimientos (2)

- Crear fricciones entre ambas partes.
- Una discusión que se enfoca más a cuestiones de implementación que a cuestiones de requerimientos.
- Un usuario que no sea capaz de decir que quiere que haga el sistema.
- Que haya desacuerdo entre colegas, subordinados y administradores.

## Formas de Resistencia

- Está ocupando demasiado de mi tiempo.
- Está amenazando mi empleo.
- No conoce nuestro negocio, así que ¿cómo propone decirnos lo que el nuevo sistema debe ser?.
- Está tratando de cambiar la forma en que hacemos las cosas aquí.
- No queremos este sistema.

# Técnicas de Elicitación(1)

- ***Técnicas tradicionales:*** técnicas genéricas de recolección.
  - Entrevistas
  - Cuestionarios
  - Análisis de documentos
    - Modelos de procesos o estándares
    - Manuales de usuarios u otros manuales
  
- ***Técnicas de grupo:*** técnicas de dinámica de grupo.
  - Brainstorming
  - Focus group
  - JAD

# Técnicas de Elicitación(2)

- ***Técnicas de prototipado:*** su uso es para cuando existe gran incertidumbre sobre los requerimientos.
  - Prototipos
  
- ***Alternativas a la técnicas tradicionales:***
  - Mindmapping o Mapas Mentales
  - Benchmarking
  - Etnografía



## Entrevistas – Objetivo (1)

- Es una conversación dirigida con un propósito definido, basada en un formato de preguntas y respuestas.
- Buscar conocer opiniones cuantitativas y cualitativas del entrevistado acerca de:
  - el estado actual de los sistemas,
  - de los procedimientos formales e informales,
  - de la organización,
  - de los requerimientos
  - y algunas de las metas profesionales y personales.

## Entrevistas – Objetivo (2)

- Obtener información del entorno del sistema actual y de los requerimientos del nuevo sistema por parte de las personas que poseen esta información almacenada en algún lugar de sus mentes.
- Verificar nuestro entendimiento.

## Entrevistas – Planificación (1)

- 1.- Desarrollar un **plan global** de la entrevista.
- 2.- Asegurarse de contar con la **aprobación de los usuarios.**
- 3.- **Planear** la entrevista de manera **efectiva.**
- 4.- **Juzgar** cuál es la información que nos interesa.

## Entrevistas – Planificación (2)

### 1.- Desarrollar un Plan Global:

- Leer antecedentes.
- Definir los objetivos de la entrevista.
- Identificar el problema.
- Lograr un conjunto preliminar de requerimientos.
- Validar requerimientos recolectados anteriormente.

## Entrevistas – Planificación (3)

### 2.- Asegurarse de contar con la aprobación de los usuarios:

- Seleccionar los usuarios apropiados.

## Entrevistas – Planificación (4)

### 3.- Planear la entrevista de manera efectiva:

- Selección de la **modalidad** de la entrevista:
  - Dirigidas o Estructuradas
  - No Estructuradas o Libres
- Selección del **tipo de preguntas**:
  - Cerradas
  - Abiertas
- Selección de la **estructura** de la entrevista:
  - Piramidal
  - Embudo
  - Diamante

## Tipos de Entrevistas - Estructuradas

- El entrevistador sigue un cronograma previamente establecido, el cual sirve como lista de verificación.

## **Tipos de Entrevistas – No Estructuradas**

- Es una serie de preguntas y respuestas que se crean en el momento.



# Tipos de Entrevistas – Ventajas y Desventajas

Modalidad de Entrevista	Ventajas	Desventajas
<b>Estructuradas</b>	Facilita la evaluación de las repuestas.	Restringen y limitan el margen de actuación del entrevistador.
<b>No estructuradas</b>	Permiten un buen vínculo con el entrevistado	Requieren mucho tiempo para su realización. El resultado es muy difícil de evaluar.

## Entrevistas - Tipos de Preguntas (1)

- **Abiertas:** El entrevistado puede expresarse libremente, puede llegar a perderse el control.
- **Cerradas:** La respuesta se encuentra dentro de un número finito de opciones predefinidas. Pueden perderse las ideas centrales, no brindan detalles.
- **Sondeos - Porque?:** permite obtener mayor detalle, aclarar o ampliar los puntos del entrevistado. Hechas en forma sistemática generan confianza.

## Entrevistas - Tipos de Preguntas (2)

- **Preguntas de Hecho:** concretas y tangibles.
  - Cuál es el promedio de fallas del programa? (Abierta)
  - Falla el programa? (Cerrada)
- **Preguntas de Acción:** actividades, actitudes o decisiones.  
Cuáles son las metas buscadas?
- **Preguntas de Intención:** qué haría si...?
- **Preguntas de Opinión:** qué opina de...?

## Entrevistas - Tipos de Preguntas (3)

- **Preguntas Introductorias:** para iniciar la entrevista, sin importancia.
- **Preguntas Amortiguadoras:** qué política seguiría la organización si, con el nuevo sistema, se produce exceso de RH? (Difícil). De producirse exceso de RH, como se podrían aprovechar éstas para el mejor funcionamiento del área? (Suave).

## Entrevistas - Estructura Piramidal

- Orden **Inductivo**.
- Se inicia con preguntas cerradas, con lo cual se generan respuestas detalladas.
- Se continúa con preguntas abiertas, obteniéndose respuestas más genéricas.
- Se utilizan para introducir al entrevistado al tema del análisis, o para obtener una conclusión final.

## Entrevistas - Estructura de Embudo

- Orden **Deductivo**.
- Se inicia con preguntas abiertas de carácter general.
- Se continúa dirigiendo la entrevista hacia el detalle del punto en cuestión mediante la realización de preguntas cerradas.
- Se utilizan para facilitar que el entrevistado responda en forma más libre cuando se encuentra relacionado directamente con el tema en cuestión.

## Entrevistas - Estructura Diamante

- Orden **Inductivo y Deductivo** (Combinado).
- Se inicia con preguntas cerradas y sencillas, se sigue con la formulación de preguntas abiertas para que el entrevistado otorgue mayor detalle, por último se intenta obtener las conclusiones mediante preguntas cerradas.

## Entrevistas - Antes de la entrevista

- Confirmar la entrevista el día anterior a la misma.
- Vestirse de forma apropiada.
- Llegar puntual.
- Hacerle saber al entrevistado que se está listo para la misma.



## Entrevistas - Durante la entrevista

- Informar la forma en que se va a llevar a cabo la entrevista y garantizar discreción y destino del material proporcionado.
- Mencionar el grado de detalle que necesita de las respuestas.
- Controlar el uso del tiempo.
- Dar tiempo al entrevistado para pensar las respuestas.
- No use tecnicismos, no dé consejos.
- Prestar atención a lo que el usuario quiere aclarar y a lo que no.

# Entrevistas - Finalización

- Cumplir con el horario de finalización.
- Indicar que resta poco tiempo para su finalización.
- Verificar las respuestas que hayan quedado dudosas.
- Indicar los puntos que no se han llegado a cubrir.
- Informar los pasos a seguir.
- Establecer, de ser necesario, futuras entrevistas.
- Preguntar si considera necesario entrevistar a otro usuario.
- Redactar la Minuta de Reunión.
- Verificar con el usuario la Minuta de Reunión generada.

# Cuestionarios (1)

- Técnica de obtención de información que permite recopilar:
  - la Opinión (lo que se piensa de la realidad).
  - la Actitud (el deseo que plantean las personas de la organización).
  - la Conducta (lo que hacen los miembros de la organización).
  - las Características (atributos de las personas u objetos).
- Proporcionan una forma de recopilar cantidades masivas de datos.
- Sirven para determinar el nivel de difusión de políticas, sentimientos o problemas.

# Cuestionarios (2)

Aspectos a considerar en la Planificación:

- 1.- Temas a Definir
- 2.- Redacción de Preguntas
- 3.- Elección del Vocabulario
- 4.- Diseño del Cuestionario

# Cuestionarios - Temas a Definir

- ¿Qué se busca con el cuestionario?
- ¿Las personas a interrogar se encuentran distantes y dispersas?
- ¿El número de personas relacionadas con el sistema de los que se requiere opinión es elevado?
- ¿Es necesario utilizar una medición general sobre cierta idea, proceso, etc.?
- ¿Se desea sondear los problemas que presenta el sistema actual para identificarlos y darles seguimiento?