|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Universidad Tecnológica Nacional  Facultad Regional Buenos Aires  Análisis de Sistemas 2020  Curso:K2004  Turno: mañana |  |

|  |
| --- |
| Nombre del Ej: – TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO  Tema: – TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO |

|  |  |
| --- | --- |
| **GRUPO N°** | |
| **Nombre y Apellido** | **Legajo** |
| Laureano Enrique | 1770640 |
| Matias Iannuccilli | 1675060 |
| Alejo Ezequiel Garcia Misztal | 1754970 |
| Tomás Selvaggi | 1716086 |
| Uriel Moreno | 1763441 |

|  |  |
| --- | --- |
| **FECHA DE PRESENTACIÓN:** | 20/05/2021 |
| **FECHA DE DEVOLUCIÓN:** |  |
| **CALIFICACIÓN** |  |
| **FIRMA PROFESOR** |  |

Objetivo: Analizar la situación considerando que se está realizando un relevamiento, con la finalidad de definir las bases para la siguiente etapa de Análisis.

Luego, deberá pensar en un formato base sobre el que deberá trabajar para aplicar durante el relevamiento y a través del cual documentará esta etapa.

#### 1. Ud. debe obtener información del Sector de Administración. Para ello deberá entrevistar a varios empleados. A su juicio:

##### ¿Cómo se presentaría ante las personas a entrevistar, qué términos utilizaría, qué aspectos explicaría?

La presentación se abordaría en forma personal con los empleados del sector de administración dando a conocer quien soy, el contexto y una breve introducción del motivo de la entrevista dando una imagen segura generando un ambiente propicio para el entrevistado. se utilizan términos formales y generales, abordando los puntos claves de la razón del problema.

##### ¿Qué actitud adoptaría si la jefatura de ése sector presenta dificultades manifiestas tanto para suministrarle información como para el acceso al sector?

Darle a entender la importancia de la entrevista, y para qué sería utilizada la información proporcionada tratando de que flexibilicen su postura reacia a manifestar la información.

##### ¿Qué actitud adoptaría si dichas dificultades se presentan en forma indirecta?

Siempre y cuando las actitudes no dificulten el resultado de las entrevistas, seguiría con ellas e informaría a quien me contrato sobre estas actitudes, en caso que sí afecten el resultado de la entrevista hablaría directamente con la jefatura y dejaría el proceso en pausa hasta resolver el problema.

##### ¿Cómo distribuiría el tiempo de la entrevista?

Los primeros minutos lo utilizaría para la presentación mutua, luego el mayor parte de la entrevista sería destinada a las preguntas principales y finalmente los últimos minutos se le brindaría un espacio al entrevistado para que nos deje su opinión sobre el tema en caso que tenga una.

##### ¿Qué aspectos evaluaría para planificar la duración de la misma?

Evaluaría la cantidad de información que necesitaría recabar del entrevistado la cantidad y duración estimada de cada pregunta, intentando siempre no alargarla demasiado debido a que la atención del entrevistado podría disminuir a más tiempo dure.

##### En condiciones ideales, ¿cuál es la duración mínima / máxima adecuada para una entrevista?

En condiciones ideales una entrevista debería durar entre 20 a 30 minutos.

#### 2. Ud. se encuentra frente al entrevistado. Imagine cómo actuaría en las siguientes situaciones:

##### El entrevistado interpreta que se le está evaluando la tarea que realiza. Esto genera una situación de tensión.

Lo calmaría explicándole que no está en problemas, que se le está entrevistando para conocer más sobre la función que realiza, no por su desempeño.

##### El entrevistado se muestra reticente para suministrarle información. En general no colabora con el relevamiento.

Trataría de indagar un poco más con preguntas más concisas y tratar que entre en un ambiente de confianza .

##### La información que el entrevistado le suministra, es escasa.

No le daría mucha importancia en caso de que sea una entrevista puntual, seguiría con otros entrevistados

##### La información que el entrevistado le proporciona, se contradice con la obtenida en otras oportunidades, con las siguientes características:

* Se contradice con otra información de la misma fuente
* Se contradice con otra información de otras fuentes   
    
  En caso de que se contradijera consigo mismo le pediría explicaciones respecto a la contradicción.  
    
  En caso de que se contradijera con otras fuentes primero revisaría si mis preguntas están siendo precisas y luego preguntaría a una tercera fuente para despejar dudas.

##### El entrevistado no muestra capacidad de síntesis Si a lo largo de la entrevista se observa que el entrevistado no muestra capacidad de síntesis, trataría de acompañarlo con preguntas guías para facilitarte la respuestas.

##### El entrevistado no habla con libertad. Esto se debe a que su supervisor se encuentra presente.

Para obtener una información real y no influenciada trataría de que el ambiente del entrevistado sea lo más cómodo posible. Siempre que sea posible se hará la entrevista en privado.

##### El entrevistado no responde concretamente las preguntas que se le formulan. Esto genera dispersión en función del tema que se trata, y se demora la entrevista. No es la primera vez que Ud. debe continuar en otro momento, porque se han cumplido los tiempos planificados y no se ha podido llegar al objetivo propuesto.

Buscaría programar una segunda entrevista en caso que la información del entrevistado sea relevante para la totalidad de la información recolectada.

##### Ud. intuye que la información que se le ha proporcionado es incorrecta, incompleta o inconsistente. Advierte además, que en varios casos la información es deformada, y de manera intencional. En este caso se trataría de contactar con superior y relevar esta información para tomar una decisión sobre esta situación. Descartaria inmediatamente al entrevistado y la información proporcionada

##### Durante el relevamiento, Ud. advierte que el entrevistado comete errores en el desarrollo de sus funciones. Esto es al momento que se informan los detalles operativos de las tareas que se están relevando. Le informaría a un superior pero no intervendria directamente.

##### Ud. advierte que el entrevistado no conoce bien la tarea que se está relevando. Esto lo observa por las reiteradas consultas que realiza a su superior y a sus subordinados. Le informaría a un superior y descartaria su entrevista, buscando un reemplazo que si me pueda brindar dicha información.

##### El entrevistado no permite continuidad en el desarrollo de la entrevista. Pues existen reiteradas interrupciones motivadas por:

* Continúa utilizando su teléfono celular
* Tiene su PC en funcionamiento, y mientras charla con Ud. navega por Internet (consulta cotización del dólar, estado del tiempo, noticias sobre el Corona Virus, etc.)
* Llama en varias oportunidades a sus subordinadas para darle órdenes del día a día
* Se ausenta en varias oportunidades (en algunas de ellas, por tiempo prolongado)

Si observo que la entrevista no tiene progreso, demasiadas interrupciones y se extiende del tiempo debido, trataría de reprogramar y evitar dichas situaciones en el futuro.

##### El entrevistado utiliza expresiones científico – técnicas que Ud. no puede entender, aspecto que dificulta el seguimiento del relevamiento

Seguiría la entrevista tomando nota y luego buscaría dichos términos que desconozco para poder sintetizar y procesar la información.

##### Ud. ha tomado debida nota de los detalles de la tarea relevada, pero luego al consultar información complementaria (formularios, anexos, etc.), advierte que existen contradicciones entre lo analizado en dicha documentación y la información verbal obtenida. Indique paso a paso qué haría en tal situación.

Tratar de verificar ambas fuentes y comprender ambas informaciones con la ayuda de un superior / tercero que entienda de dicho tema.

#### 3. Proponer una plantilla tipo de reporte, a utilizar durante el relevamiento sobre la cual Ud. registraría la información relevada. Dicho soporte deberá integrar la documentación de la etapa de Relevamiento

Se propone una plantilla donde se plasmen los siguientes datos en ella:

Fecha

Nombre de la organización

Nombre del entrevistado

Cargo del entrevistado

Objetivo de la entrevista (problema presentado por el cliente)

Preguntas , respuestas, notas adicionales y documentación complementaria  
  
Opinión del entrevistado (Opcional)  
  
Conclusión formada||