

Fundamentos de Sistemas de Información



Recolección de Información

Prof. Isaac Yrigoyen

“In Software, we model what we know about the world, not how the world is”



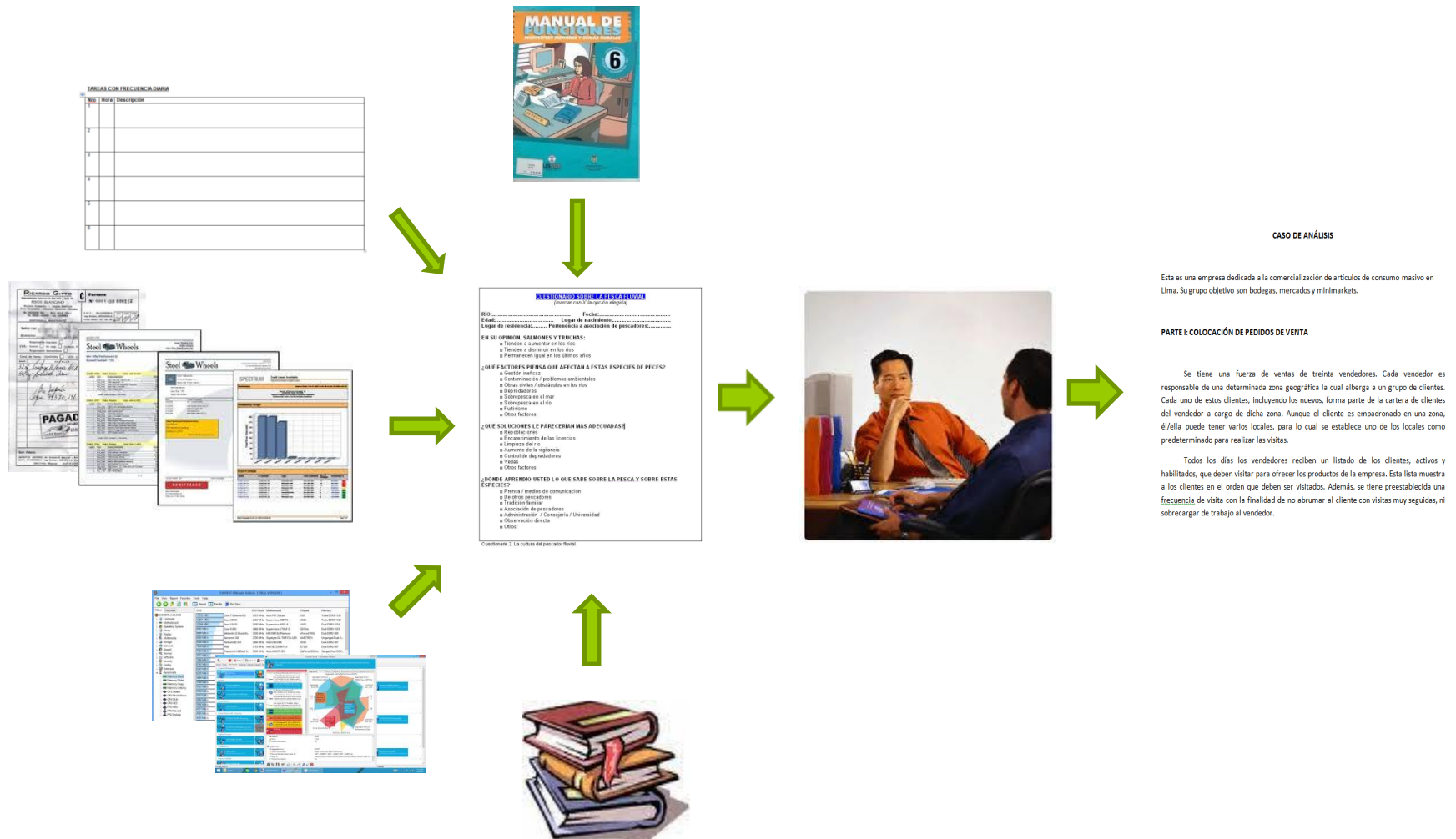
Entrevista

- Es la herramienta más poderoso del análisis.
- Momento de **interacción** e **intercambio de datos, información, problemas** y **necesidades** relacionadas a la empresa y a los sistemas de información

Objetivos de la Entrevista

- ❑ ¿Qué nombres tienen los procesos?
- ❑ ¿Qué entradas se transforman en que salidas?
- ❑ ¿Cómo se llevan acabo los procesos? ¿Cómo interactúan estos procesos?
- ❑ ¿De dónde obtienen la información?
- ❑ ¿A dónde va la información producida por el sistema?
- ❑ ¿Cuáles son las deficiencias y posibilidades de mejora según usuario funcional?

La Entrevista Estructurada



La Entrevista y Los Modelos

CASO DE ANÁLISIS

Esta es una empresa dedicada a la comercialización de artículos de consumo masivo en Lima. Su grupo objetivo son bodegas, mercados y minimarkets.

PARTE I: COLOCACIÓN DE PEDIDOS DE VENTA

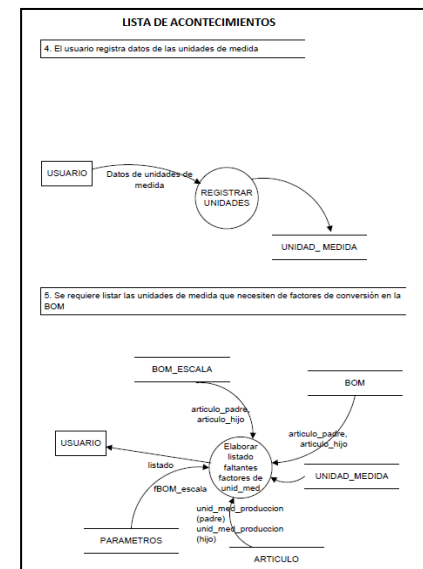
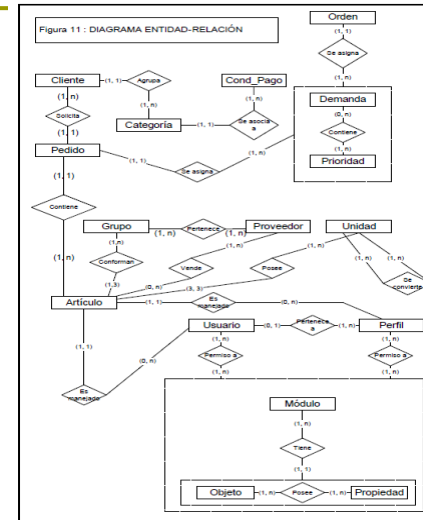
Se tiene una fuerza de ventas de treinta vendedores. Cada vendedor es responsable de una determinada zona geográfica la cual alberga a un grupo de clientes. Cada uno de estos clientes, incluyendo los nuevos, forma parte de la cartera de clientes del vendedor a cargo de dicha zona. Aunque el cliente es empadronado en una zona, él/ella puede tener varios locales, para lo cual se establece uno de los locales como predeterminado para realizar las visitas.

Todos los días los vendedores reciben un listado de los clientes, activos y habilitados, que deben visitar para ofrecer los productos de la empresa. Esta lista muestra a los clientes en el orden que deben ser visitados. Además, se tiene preestablecida una frecuencia de visita con la finalidad de no abrumar al cliente con visitas muy seguidas, ni sobrecargar de trabajo al vendedor.

Análisis Gramatical

© José Isaac Yrigoyen Montestruque

Queda completamente prohibida la distribución y/o reproducción parcial o total de este material



¿A qué personal de la organización entrevistar?

□ Operarios:

- Registran documentos
- Realizan labores físicas
- Realizan cuadros con el fin de obtener controles internos
- Reportan a los ejecutivos, etc.

□ Ejecutivos:

- Realizan tareas de análisis
- Reportan a Jefaturas, Gerencias, etc.
- Evalúan Rendimiento del personal operativo
- Dirigen el trabajo hacia el objetivo que se les plantea
- Verifican Controles Internos.

Personal en una Organización

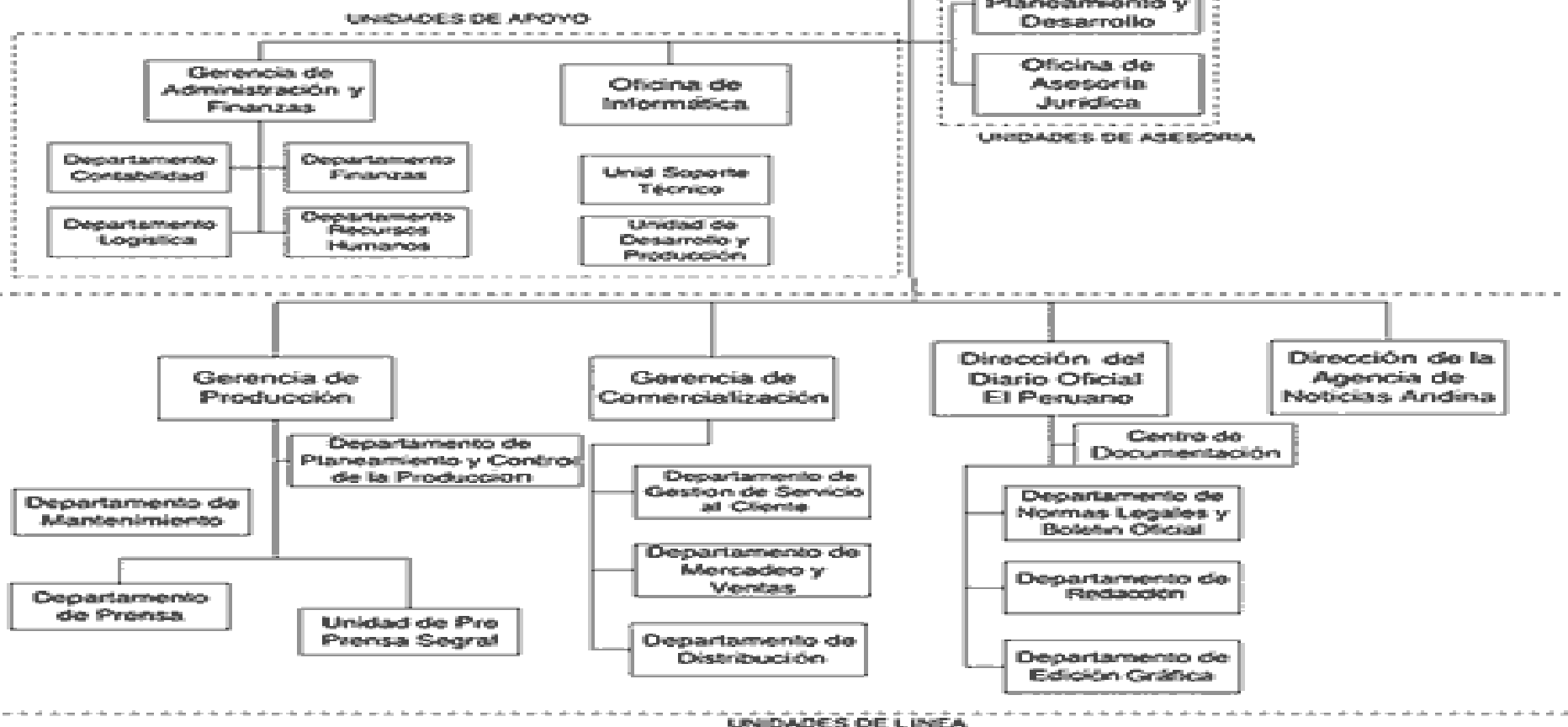
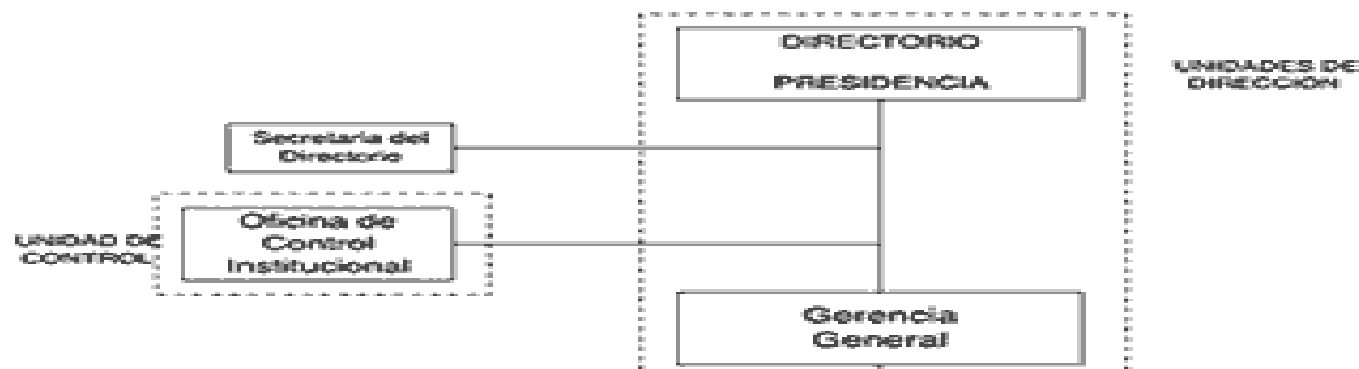
□ Gerencial:

- Define estrategias y planifica
- Mide lo planificado versus lo realizado
- Toma decisiones, acciones correctivas y políticas para mejorar la eficiencia de la empresa.

Organigrama

“Diagrama que indica los niveles de mando entre los diferentes cargos en una organización”

ESTRUCTURA ORGANICA ADMINISTRATIVA Y FUNCIONAL DE EDITORA PERU



LEYENDA

Relación Administrativa
Relación Funcional

Áreas de una Empresa

- ❑ Ventas
- ❑ Marketing
- ❑ Compras
- ❑ Producción
- ❑ Inventarios
- ❑ Caja y Bancos
- ❑ Contabilidad
- ❑ Informática
- ❑ Créditos y Cobranzas
- ❑ Finanzas
- ❑ Métodos y Procedimientos, etc.

Planeando la entrevista

- ❑ Recoger información previamente a la entrevista:
 - Leer información externa si no se conoce del tema.
 - Pedir el Manual de Funciones
 - Pedir Documentos, Listados y Reportes que maneja el entrevistado
 - Enviar Hoja de Tareas: Conocer *qué* procesos realiza el entrevistado
 - Toda esta información previa permitirá saber a quienes se está enfrentando y que la entrevista sea más fructífera.

Planeando la entrevista

- ❑ Preparar el cuestionario
 - Toda la información recogida es materia prima para preparar el cuestionario
 - Matriz tema-usuario
 - Agrupar según grandes temas
- ❑ Enviar al entrevistado el cuestionario de preguntas previamente a la entrevista.
 - Usuario prepara documentación
 - Usuario ha pensado en las consultas.
 - Entrevistador y entrevistado irán al objetivo directamente.

Planeando la entrevista

- ❑ Objetivos de la entrevista
 - ¿A dónde queremos llegar?
 - ¿Qué información necesitamos de la entrevista?
 - Agenda
- ❑ Hacer cita con el usuario y confirmarla un día antes: memorando
- ❑ Entrevistar a los usuarios que sean más importantes en la empresa a cualquier nivel de la empresa.
- ❑ Duración: Aproximadamente entre una hora a hora y media.
- ❑ Entrevista planeada (estructurada) versus a la no planeada (no estructurada).

Durante la entrevista

- ❑ Llegar quince minutos antes de lo pactado a la entrevista.
- ❑ Vestir adecuadamente.
- ❑ Saludar enérgicamente.
- ❑ Presentarse (nombres, equipo, empresa, objetivos, etc.)
- ❑ Ver cuestionario preparado: no demorar.
- ❑ Comprender al máximo: estar muy atento, descanse el día anterior.
- ❑ No dormirse.
- ❑ Tomar apuntes que con estos reconstruirá las entrevistas (muy importante): ¿Escribir, grabar?

Durante la entrevista

- ❑ Cantidad de entrevistadores
- ❑ Diferenciar Hechos de Opiniones
- ❑ Evitar vacíos extensos: da impresión que no se sabe del tema o no se sabe qué preguntar.
- ❑ Mantenga una postura correcta.
- ❑ No hacer preguntas que conduzcan a una respuesta.
- ❑ No hacer dos preguntas a la vez.
- ❑ No hacer la misma pregunta dos o más veces.
- ❑ Dejar abierta la posibilidad de establecer contacto en el corto plazo.

Después de la entrevista

- ❑ Documentar la entrevista: Pasarla a texto en limpio, listo para emplear otra herramienta del análisis.
- ❑ Validar ciertos puntos: Luego de estudiar la entrevista, se tendrán algunas dudas o datos que se deseen confirmar. Apuntarlos! Para una ronda de entrevistas no estructuradas

Observar

- ❑ Retrasos en el trabajo
- ❑ Información que el usuario se acuerda de memoria
- ❑ Pasos o controles que omite el usuario
- ❑ Exceso de documentos
- ❑ Falta de Información
- ❑ No se siguen los procedimientos preestablecidos
- ❑ No se respetan los documentos: Se usan para transacciones que no le corresponden
- ❑ Faltan controles (pero generan tiempos).

Entrevistas Eficaces

□ Estado Emocional

- Sintonizar con la gente, receptividad
- Romper el hielo
- Llegar temprano
- Actitud positiva
- Sonreír

Entrevistas Eficaces

❑ Prepararse a fondo

- Tema “n” veces: orden, saber siempre qué objetivo quiere alcanzar con la presentación.
- Objetivos parciales: divídalos
- Planifique secuencia de la entrevista, no sea rígido.
- Conozca nombre y cargo del entrevistado (clave)
- Materiales a utilizar
- Presencia
- Lugar de la entrevista: fuera de su oficina de trabajo (muy recomendable).
- Estudiar la espontaneidad
- Medir el tiempo de cada pregunta y el tiempo total.

“El que no sabe a dónde va, puede llegar a donde no quiere”

Técnicas para Preguntar

- ❑ Preguntas dirigidas a lograr los objetivos
- ❑ Conectar de nuevo con el tema en caso el entrevistado se vaya por otro camino.
- ❑ Preguntas claves que no arrastren a la suposición.
- ❑ Preguntas con carga subjetiva: Que respondan lo quiero escuchar, p.e.:
 - ¿Tu hobby es el tenis?
 - ¿Cuál es tu hobby?

Tipos de preguntas

- ❑ Preguntas abiertas: Dan información
 - Quién, Cómo, Cuándo, Qué, Dónde, Porqué, Para qué, Cuál, Cuánto.
- ❑ Preguntas Cerradas: Respuesta sí o no, conducidas. Se obtiene el compromiso.
- ❑ Preguntas de Influencia: Por su formulación tratan de influir en la respuesta (p.e.: pregunta de niños)

Comunicación Eficaz

□ Recepción de mensaje:

- 50% gestos
- 20% lenguaje, terminología
- 15% tono de voz
- 15% mirada



Fuente: <http://cristinaares.com/tag/comunicacion-eficaz/>

Comunicación Eficaz

- ❑ No hablar con argot técnico (Lista de palabras y sinónimos)
- ❑ Variación de la voz no constante (p.e.: Bajarla para que el auditorio recuerde algo importante)
- ❑ Mirada a los ojos , feedback.
- ❑ Expresiones inadecuadas:
 - Muletillas
 - No se preocupe: más preocupado. Mejor: Voy a hacer eso, está en mis manos. Evitar el no.
 - Está usted equivocado
 - Ha comprendido mal
 - En lugar de: “Es un problema”. Mejor: “Es una perspectiva distinta”.
 - ¿Quién es usted?
 - ¿Qué dice?
 - Hable más fuerte
- ❑ Evitar que la persona se sienta juzgada
- ❑ No sea negativo, ni agresivo, no ataque.

Comunicación Eficaz

- ❑ Movimientos Inadecuados
 - Señalar a las personas con el dedo
 - Tocarse la nuca, cuello, nariz y orejas frecuentemente
 - Hacer crujir las manos o espalda (“conejos”)
 - Acercarse y/o hablar con los brazos cruzados (defensiva)
 - Golpeteo de los dedos en forma repetitiva
- ❑ Sobre todo: No finja, actúe con espontaneidad y transmita seguridad
- ❑ Refuerza los **beneficios que obtendrá la gente.**
- ❑ Mantengan la posibilidad de que los ubiquen
- ❑ Reflexionar sobre la entrevista: Busca la mejora continua.

Recopilación de Información

- ▣ Lectura: Kendall, K.; Kendall, J., 2011, Capítulo 4: Recopilación de Información: Métodos Interactivos, en Análisis y Diseño de Sistemas, Pearson Education, p. 103-130. (Disponible en Ingebook, ebook)