

Grupo 32

Integrantes:

- Paoletti Simón, Tomás Alejandro 22884/1
- Muratona, Nicolás 14392/7
- Pablo Cabirón 16447/3

Equipo de desarrollo: **SOFT Corp.**

ENTREVISTA CON LA GERENTE GENERAL DE LA CADENA “CUERPO FIT”

<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistado: Gerente General del emprendimiento Cuerpo Fit. • Fecha:29-09-22 • Hora:9:00 hs • Lugar:Oficina de Cuerpo Fit, La Plata • Tema: Seguimiento de solicitudes de servicios y reclamos 		
Tiempo Asignado	Pregunta u Objetivo del administrador	Respuesta del entrevistado
1 a 2 min.	Objetivo Comienza la entrevista: <ul style="list-style-type: none"> • Nos presentamos • Gracias Gerente por su tiempo. • El propósito de la entrevista es comprender el proceso de comunicación de la resolución de solicitudes de servicios y reclamos de los clientes 	
5 min.	Pregunta 1 ¿Cómo es el funcionamiento del software existente? Seguimiento ¿Quiénes son los que interactúan con el mismo?	
5 min.	Pregunta 2 ¿Qué información necesita usted para poder hacer una evaluación de una solicitud de un servicio? Seguimiento	
5 min	Pregunta 3 ¿Cuál es el procedimiento una vez aprobada una solicitud? Seguimiento ¿Y en caso de ser rechazada?	

1 a 3 min.	Pregunta 4 ¿Existe algún tipo de categorización en base a los reclamos de los clientes? Seguimiento Si es así, ¿Cuáles serían las categorías utilizadas?	
1 min	Pregunta 5 ¿Existe algún tipo de registro documentado de las solicitudes de servicios? Seguimiento ¿Y de los reclamos?	
1 a 3 min.	Pregunta 6 ¿Se podría obtener el permiso para hablar con los/las gerentes de cada local para poder obtener información de como se lleva a cabo el proceso de solicitudes y reclamos? Seguimiento Si se puede: ¿Cuál es el momento apropiado para reunirme con ellos?	
1 min.	Objetivo Termino de la entrevista: <ul style="list-style-type: none"> Agradezco a la Gerente General por su cooperación y le aseguro que recibirá una copia de lo que se trató durante la entrevista. 	
22 minutos	Tiempo asignado para preguntas y objetivos	
7 minutos	Tiempo asignado para preguntas de seguimiento y redirección	
30 minutos	Tiempo asignado para la entrevista (9:00 a.m. a 9:30 a.m.)	
Comentarios generales y notas:		

CUESTIONARIO PARA LOS GERENTES DE LA CADENA

“CUERPO FIT”

- En su opinión, ¿qué tan útil es el sistema de software que se implementa en la organización?

☐ Nada útil

☐ Poco útil

☐ Útil

☐ Muy útil

- ¿Usted se loguea a la hs de usar el sistema?

☐ No

☐ Si

- Las solicitudes hacia la Gerente General, ¿tienen algún tipo de urgencia ?

☐ No

☐ Si

- ¿Se hace un seguimiento de las mismas o se pactan plazos?

☐ Seguimiento

☐ Plazos

- ¿Cómo manejan actualmente las quejas/reclamos de los clientes?

- ¿Se lleva un registro de las mismas?

☐ No

☐ Si

- En la sucursal ¿cuál es el proceso utilizado para recolectar sugerencias o inquietudes de los clientes?

☐ Cuestionarios

☐ Encuestas

☐

Otro.

¿Cuál?

- ¿Qué cambiaría usted en el sistema actual de la cadena?

- ¿Tiene algún canal de comunicación con las otras sucursales?

☐ No

☐ Si. ¿Cuál?: _____

- En su opinión, ¿las solicitudes se manejan de manera correcta?

☐ No

☐ Si.

- ¿Cómo podría mejorarse?

- Si tuviera que calificar el tiempo en el que se resuelve una solicitud o un reclamo, ¿cómo lo calificaría?

☐ Muy lento ☐ Lento ☐ Medio ☐ Rápido ☐ Muy rápido

- ¿Existe alguna dificultad al momento de hacer una solicitud o un reclamo? ¿Cuál?

- ¿Qué considera usted necesario para poder mejorar la comunicación entre las solicitudes y los reclamos?

- ¿Quisiera comentar algo más que no haya sido incluido en este cuestionario?

Otros métodos de obtención de información

- **Muestreo de la documentación, las formas y las bases de datos existentes.**

Podríamos usar esta técnica para obtener una vista inicial sobre el funcionamiento del sistema actual, formas de comunicación y seguimiento sobre el historial del proyecto, pidiendo examinar documentos como objetivos formales de la organización, organigramas, diagramas y/o repositorios del sistema, reporte de reclamos, entre otros.

Dependiendo de la cantidad de documentos e información presentada, podría variar la cantidad de horas que lleve hacer el análisis. Tiempo estimado 4-8 horas.

“Al estudiar un sistema existente, los analistas de sistemas desarrollan una buena percepción del sistema mediante la consulta de la documentación, los formatos y los archivos existentes. Un buen analista siempre sabe obtener hechos de la documentación existente antes que de las personas.” (Análisis de Sistemas Diseños y Métodos, 2008,p. 157)

- **Investigación y visitas al sitio.**

Se podría hacer visitas a sucursales cercanas e investigar sobre la problemática a través de compañías diferentes que hayan tenido el mismo tipo de problemas. Podríamos investigar por internet, por revistas de computación o libros de referencias, soluciones a problemas similares. Incluso evaluar cómo han sido solucionados por otras personas y tomar ideas para planificar nuestra solución.

Este método podría ser, quizás el que más tiempo nos lleve. La investigación podría ser extensa, debido al recorrido físico para evaluar cada lugar, y el tiempo que nos llevaría recorrer x cantidad de artículos en internet. Tiempo estimado: 2 semanas.

“Una segunda técnica de exploración es investigar a fondo el dominio del problema. La mayoría de los problemas no son del todo únicos. Otras personas los han resuelto antes que nosotros. Muchas veces las organizaciones contactan o realizan visitas de sitio con compañías que saben que han experimentado antes problemas similares. Si esas compañías tienen “voluntad de compartir”, puede obtenerse información valiosa que puede ahorrar mucho tiempo y costo en el proceso de desarrollo.”(Análisis de Sistemas Diseños y Métodos, 2008,p. 159)

- **Observación del ambiente de trabajo.**

Debido a que las respuestas de otros métodos de recolección de información podrían estar sujetas a subjetividades, consideramos que otra opción válida podría ser realizar una observación y seguimiento presencial del ambiente de trabajo en intervalos aleatorios, de manera tal que no sea incómodo para las personas que estén siendo observadas, con el fin de analizar de una manera objetiva las dificultades que se presenten.

Los tiempos que se requerirán para esta técnica serán un poco inexactos debido a la dificultad que se presenta ante la planificación y análisis continuo del ambiente de trabajo. Tiempo estimado: 8 horas distribuidas en distintos días, en distintas sucursales, durante el horario laboral.

“Frecuentemente se usa esta técnica cuando se cuestiona la validez de los datos recolectados mediante otros métodos o cuando la complejidad de ciertos aspectos del sistema impide obtener una clara explicación por parte de los usuarios finales.” (Análisis de Sistemas Diseños y Métodos, 2008,p. 160)

Bibliografía consultada para la resolución de este trabajo:

Whitten-Bentley, Análisis de Sistemas Diseño y Métodos, Capítulo 5, Mc Graw Hill 2008