

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Instrumento de Recolección de Información

Entrevista Semiestructurada

Caso: E-Commerce Sport+ S.A.S.

Programa de formación: Tecnología en Análisis y Desarrollo de Software

Proyecto formativo: Construcción de software integrador de tecnologías orientadas a servicios

Fase: Análisis

Actividad de aprendizaje: GA1-220501092-AA3-EV01 – Diseño del instrumento de recolección de información

Instructor: Jhon Edison Nuñez Garzón

Aprendiz: Julián David Macías Garcés

Fecha: Noviembre 5 de 2025

1. Introducción

El presente instrumento de recolección de información tiene como propósito obtener datos relevantes para el análisis y definición de los requisitos del sistema **E-Commerce Sport+ S.A.S.**, en el marco del proyecto formativo *“Construcción de software integrador de tecnologías orientadas a servicios”*.

Según el documento *“Fundamentos de análisis y diseño de software”* (SENA, 2024), la fase de análisis busca comprender el contexto, las necesidades y expectativas del cliente mediante métodos sistemáticos de recolección y validación de información.

Este instrumento se construye siguiendo los principios de la **teoría general de sistemas** y el **enfoque sistémico**, garantizando una visión integral del software como un conjunto de componentes interrelacionados que aportan a la calidad y funcionalidad del producto final.

2. Alcance

El instrumento está dirigido a los principales **stakeholders** del proyecto, incluyendo el gerente comercial, el personal de logística, soporte y usuarios del sistema.

Su objetivo es identificar los **requisitos funcionales y no funcionales**, los procesos que deben automatizarse y las expectativas relacionadas con la **seguridad, escalabilidad y usabilidad** del sistema.

3. Técnica seleccionada

Para la recolección de datos se utiliza la **entrevista semiestructurada**, recomendada por el SENA (2024) como una de las técnicas más efectivas en el levantamiento de requisitos. Esta permite obtener información cualitativa mediante preguntas abiertas, fomentando la interacción directa con el entrevistado y facilitando la identificación de necesidades explícitas e implícitas.

4. Diseño del instrumento

| No. | Pregunta | Tipo de respuesta |
|-----|---|------------------------------|
| 1 | ¿Cuáles son las principales dificultades que presenta actualmente la empresa en sus procesos de ventas y atención al cliente? | Abierta |
| 2 | ¿Qué funcionalidades considera indispensables en una plataforma E-Commerce para mejorar la experiencia del usuario? | Abierta |
| 3 | ¿Qué tipo de información deben registrar los clientes al crear una cuenta en el sistema? | Abierta |
| 4 | ¿Qué medidas de seguridad considera necesarias para proteger los datos personales y financieros de los clientes? | Abierta |
| 5 | ¿Cómo espera que el sistema se integre con los procesos de inventario, pagos y envíos? | Abierta |
| 6 | ¿Qué tipo de reportes o indicadores serían útiles para la toma de decisiones? | Abierta |
| 7 | ¿Qué dispositivos utiliza con mayor frecuencia para acceder a sistemas de ventas o plataformas en línea? | Opción múltiple |
| 8 | ¿Qué nivel de capacitación requeriría el personal para usar el nuevo sistema? | Escala (Bajo / Medio / Alto) |

5. Cierre

La información recolectada mediante este instrumento será analizada para elaborar el **documento de requisitos del software**, que servirá de base para la fase de diseño y desarrollo del sistema *E-Commerce Sport+ S.A.S.*

El cumplimiento de las normas técnicas de documentación y la aplicación del enfoque sistémico garantizan que los requisitos sean **coherentes, trazables y orientados a la calidad del producto final**.

6. Referencias

- IEEE Computer Society. (2018). *ISO/IEC/IEEE 29148:2018 - Systems and software engineering — Life cycle processes — Requirements engineering*. IEEE.
- Pressman, R. S. (2010). *Ingeniería del software: Un enfoque práctico* (7.ª ed.). McGraw-Hill.
- Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. (2024). *Fundamentos de análisis y diseño de software*. Grupo de Ejecución de la Formación Virtual.
- Sommerville, I. (2011). *Ingeniería del software* (9.ª ed.). Pearson Educación.