

PROCESO DE LA ENTREVISTA

Chavez Kleber, Trejo Alex & Guacan Alexander

Departamento de Ciencias de la Computación, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

23305: Análisis y Diseño de Software

TUTORA Ing. Jenny Alexandra Ruíz Robalino

Fecha: 06/05/2025

INTRODUCCIÓN

En la elicitación de requisitos, se puede nombrar a la entrevista como una de las técnicas más conocidas para la misma, e inclusive la más utilizada al contar con un lenguaje de

comunicación natural entre individuos. De acuerdo a Durán & Bernárdez (2002) “En las entrevistas, se pueden identificar tres fases: preparación, realización y análisis” (p.19). Las cuáles serán descritas a continuación.

Dfdfd.....

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

Analizar las necesidades, problemáticas y expectativas de la Fundación “Carlitos” respecto a la gestión de terapias para niños y adolescentes con discapacidades intelectuales, mediante una entrevista con el principal stakeholder, para identificar oportunidades de mejora e implementar un sistema digital que optimice la programación de citas, mejore la coordinación entre clientes, especialistas y administradores, y reduzca la carga operativa del equipo.

PROCESO PRELIMINAR DE REALIZACIÓN DE ENTREVISTA

Apertura

Le agradecemos cordialmente por brindarnos su tiempo para esta entrevista. Mi nombre es Kleber Chávez y, junto a mis compañeros Alex Trejo y Alexander Guacán, estamos llevando a cabo un estudio cuyo objetivo es comprender a fondo su rol y los procesos actuales relacionados con la gestión de terapias en la Fundación “Carlitos”. Esta entrevista nos permitirá validar información clave y recoger sus impresiones para garantizar que el sistema propuesto responda de manera precisa a las necesidades reales de la organización.

Queremos asegurarle que toda la información que usted proporcione será tratada con absoluta confidencialidad y utilizada exclusivamente con fines académicos. A continuación, le realizaremos una serie de preguntas; su opinión sincera y sus comentarios serán esenciales para el desarrollo de una herramienta funcional, eficiente y adaptada a las operaciones diarias de la Fundación.

Desarrollo

Preguntas acerca del contexto:

- ¿Podría contarnos un poco sobre usted y su trayectoria en la Fundación “Carlitos”?
- ¿Cuál considera que es una de las fortalezas principales de la fundación en su funcionamiento actual?

- ¿Existen restricciones tecnológicas o de conectividad en la fundación?
- ¿Cómo se realiza actualmente el agendamiento de citas y la gestión de terapias?
- ¿Qué medios utilizan actualmente los usuarios para solicitar citas?
- ¿Qué tan frecuente es la reprogramación o cancelación de citas?
- ¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrentan al coordinar las citas entre clientes y terapeutas?
- ¿Cómo se ha manejado hasta ahora el registro y seguimiento de los bouchers de transferencia bancaria?
- ¿Qué objetivos busca alcanzar con la implementación de un sistema automatizado de agendamiento?
- ¿Qué expectativas tiene en cuanto a la experiencia de los clientes y de los especialistas con el nuevo sistema?

Terminación

Le agradecemos mucho por su tiempo y por toda la información brindada.

Para finalizar, queremos corroborar algunos puntos importantes que nos ha comentado durante la entrevista, con el fin de evitar malentendidos y asegurar que la información recabada refleje adecuadamente sus necesidades y expectativas. Nuevamente, muchas gracias por su colaboración.

Referencias Bibliográficas

Durán, A., & Bernárdez, B. (2002). *Metodología para la Elicitación de Requisitos de Sistemas Software Versión 2.3*.