



# Ingeniería de Software I – Clase 1



# Ingeniería de Software I

---

Materia semestral correspondiente a 2do. año de:

Lic. en Sistemas

Lic. en Informática

Analista Programador Universitario

Analista en TIC

Correlativa:

- Taller de Programación

# Ingeniería de Software I

---

## **Turno 1**

- TEORÍA: LUNES 11hs (Aula 5) – Marcos Boracchia

## **Turno 2**

- TEORIA: MIERCOLES 14hs (aula 11) – Alejandro González

## **Turno 3**

- TEORÍA: JUEVES 17hs (aula 10B) – Rocío Muñoz

Tema horarios práctica consultar con JTPs: Virginia Ainchil, Emanuel Nucilli, Ana Vicenzi

# Ingeniería de Software I

---

Moodle de la asignatura:

<https://asignaturas.info.unlp.edu.ar/>

Blog de la asignatura:

<https://blogs.ead.unlp.edu.ar/ingenieriasoft1/>

## Prácticas

Martes 12 a 15 hs, aulas 15 y 10B

Miércoles 8 a 11 hs, aulas 15 y 10A

Viernes 14:30 a 17:30 aula 5

# Ingeniería de Software I

---

Aprobación de cursada:

- Exámenes Parciales

# Ingeniería de Software I

---

Aprobación FINAL de la materia:

El final de la materia se aprobará optando entre:

- 1 - Rendir un examen teórico (con un recuperatorio ) durante la cursada sacando más de 6 (seis) o más e inscribiéndose a una mesa de final.
- O
- 2 - Rendir examen escrito en las mesas de final.

Los alumnos que elijan la primera opción deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. Aprobar el 80% de las autoevaluaciones con nota 6 o superior.
2. Presentarse y aprobar el **examen teórico**.
3. Aprobar la cursada (con el régimen de cursada)
4. Inscribirse en una mesa de final en el término de NO más de 1 año de finalizada la cursada según el calendario académico, transcurrido el cual la aprobación NO tendrá más validez.

# Ingeniería de Software I

---

Contenidos genéricos a desarrollar a lo largo del curso:

- Conceptos de Ingeniería de software.
- Requerimientos.
- Modelos de proceso.
- Calidad de software.

# Ingeniería de Software I

---

Bibliografía general de la materia:

- Pfleeger Shari Lawrence. Software Engineering. Theory and practice. Prentice Hall.
- Sommerville Ian. Software Engineering. Addison Wesley.
- Pressman Roger. Ingeniería de Software. Un enfoque práctico. Mc Graw Hill.



# Conceptos de Ingeniería de Software

---

# Software - Naturaleza



# Software

## ¿Qué es?

Instrucciones (programas de cómputo), procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación (IEEE)

IEEE: Instituto de Ingeniería Eléctrica y Electrónica

# Características del Software

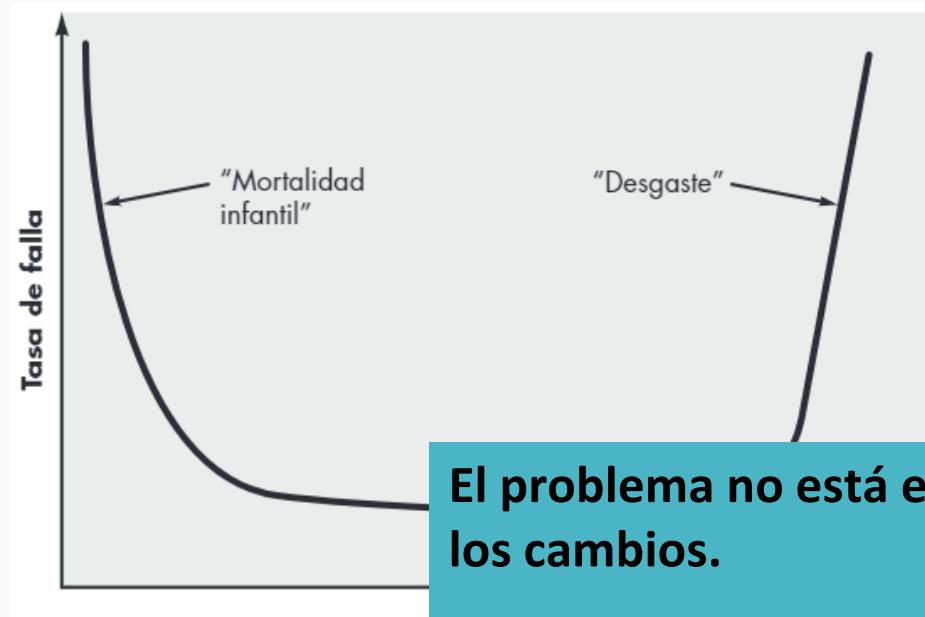
---



- elemento lógico.
- se desarrolla, no se fabrica
- no se desgasta

# Características del Software

No sigue una curva clásica de envejecimiento.



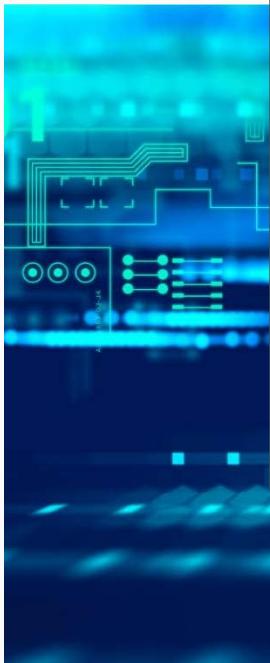
Envejecimiento del hardware

El problema no está en el tiempo de operación, sino en los cambios.



Envejecimiento del software

# Tipos de producto de software



**Cada vez más sistemas son construidos por un producto genérico como base que luego es adaptado a los requerimientos del cliente.**

slados producidos arrolladoras de en en un mercado

mas requeridos cular.

# Tipos de producto de software

## Software libre

El término software libre (o programas libres) se refiere a liber fue concebido por Richard Stallman en su definición.

En concreto se refiere a cuatro libertades:

1. Libertad para ejecutar el programa en cualquier sitio, con cualquier propósito y para siempre.
2. Libertad para estudiarlo y adaptarlo a nuestras necesidades. Esto exige el acceso al código fuente.
3. Libertad de redistribución, de modo que se nos permita colaborar con vecinos y amigos.
4. Libertad para mejorar el programa y publicar las mejoras. También exige el código fuente.

### La ambigüedad de "free"

El término original en inglés para 'programas libres' es *free software*. Sin embargo, en inglés el término *free* además de 'libre' significa 'gratis', lo que genera gran confusión. Por ello a menudo en inglés se toman prestadas palabras españolas y se habla de 'libre software', en contraposición a 'gratis software', al igual que nosotros tomamos prestada la palabra *software*.

# Clasificación del Software



# Software - Nuevos retos

---



*Computación  
Ubicua*

**World Wide Web**

# Software- Retos



**Software heredado**

Para hacer frente a estos retos

**Ingeniería de Software**

para el  
futuro

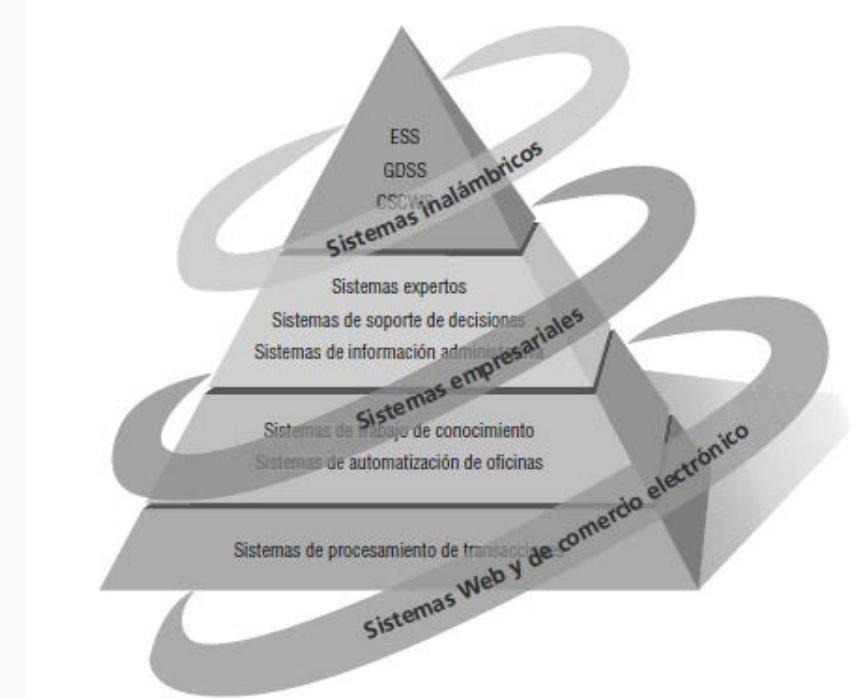
# Software- Retos

A medida que los usuarios adoptan nuevas tecnologías, parte del trabajo consiste en integrar los sistemas tradicionales con los nuevos para asegurar un contexto útil.

Debemos estar conscientes de que al integrar tecnologías se ven afectados todos los tipos de usuarios y sistemas.

*¿Qué hacer?*

**Ingeniería de Software**



# ¿Qué es la Ingeniería de software?

*Disciplina de la ingeniería que comprende todos los aspectos de la producción de software desde las etapas iniciales de la especificación del sistema incluyendo la evolución de éste, luego que se comienza a ejecutar.*

**Hace que las cosas funcionen.  
Se aplican teorías, métodos y  
herramientas.**

No sólo comprende los procesos técnicos del desarrollo de software, sino también se realizan actividades como la gestión de proyectos y el desarrollo de herramientas, métodos y teorías de apoyo a la producción de software

# ¿Qué es la Ingeniería de software?

---

La IEEE define a la Ingeniería de Software como:

1. El uso de métodos sistemáticos, disciplinados y cuantificables para el desarrollo, operación y mantenimiento de software
2. El estudio de técnicas relacionadas con 1

# ¿Qué es la Ingeniería de software?

Usa métodos sistemáticos cuantificables

La cuantificación rigurosa de recursos, procesos y productos es una precondición para optimizar productividad y calidad. La “metrificación” y el control estadístico de procesos son claves en Ingeniería de Software.

Dentro de tiempos y costos estimados

Un Ingeniero de Software debe cumplir contratos en tiempo y costos como es normal en obras de Ingeniería. Ello presupone la capacidad de medir, estimar, planificar y administrar proyectos.

Para el “Desarrollo, operación y m

» La Ingeniería de Software se ocupa de todo el ciclo de vida de un producto, desde su etapa inicial de planificación y análisis de requerimientos hasta la estrategia para determinar cuándo y cómo debe ser retirado de servicio.

# Participantes en el Desarrollo del Software

---



- Gerentes ejecutivos (dueños del producto)
  - Gerente de proyecto (líder de equipo)
  - Profesionales especializados
  - Clientes
  - Usuarios finales
- ] equipo

# Un poco de historia sobre la IS

---

La Organización del Tratado del Atlántico Norte (OTAN) organizó un par de conferencias que tuvieron carácter fundacional para la **Ingeniería de Software** (Garmish 1968 y Roma 1969).

- **Propósito :**

- identificar la raíz de los problemas de la industria del software
- Sentar las bases de procesos sistemáticos, repetibles y confiables.

Se comenzó a utilizar la expresión “**Ingeniería de Software**”.

# Un poco de historia sobre la IS

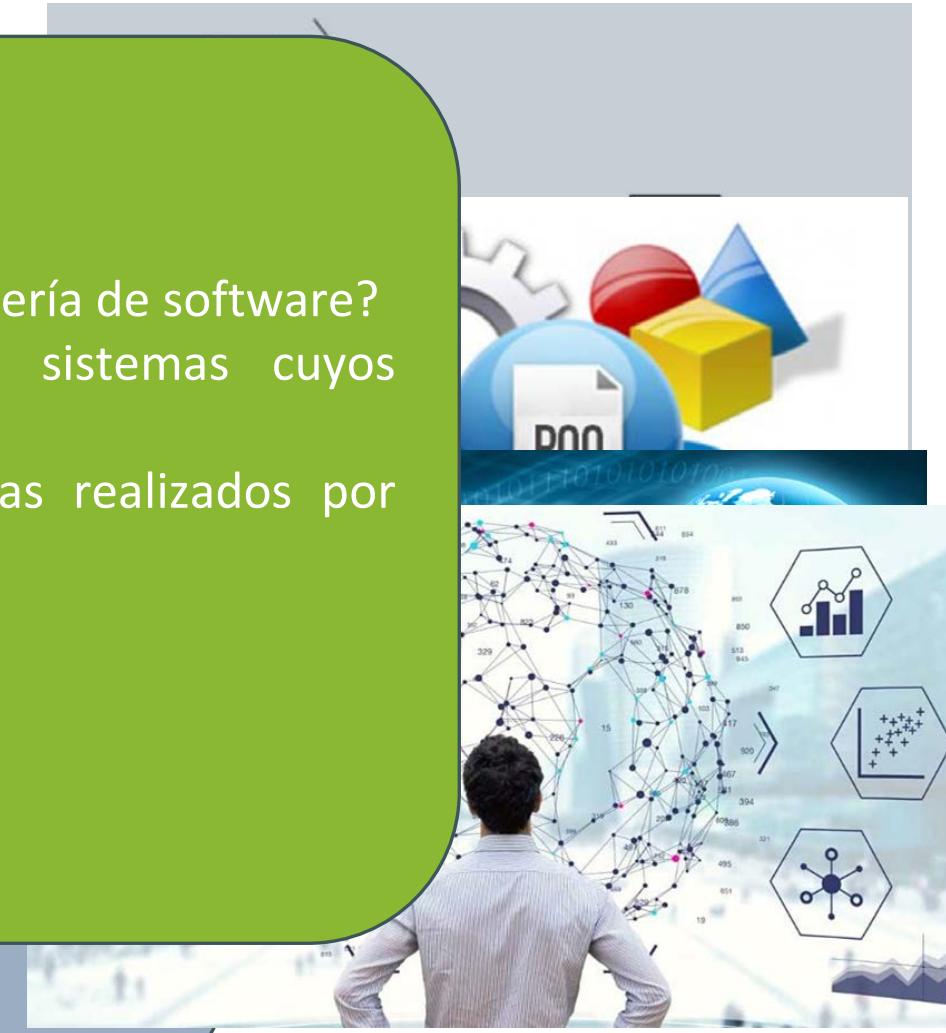
Los años 80 a 90  
Surgen los sistemas  
inteligentes

Los años 90 y 2000  
se popularizan

La actualidad  
Los cambios  
cambian  
viables los

Las preguntas que debemos responder:

- ¿Cómo puede afectar IA al proceso de Ingeniería de software?
- ¿Cuál es el mejor ciclo de vida para sistemas cuyos componentes no programamos?
- ¿Podemos explicar y/o confiar en sistemas realizados por componentes que no hemos programado?



# Características de un Ingeniero/a de software

---

El Ingeniero debe dominar los aspectos técnicos, aprender habilidades requeridas para entender el problema, diseñar solución desarrollarla, etc

Pero además, los aspectos humanos son lo que lo harán un ingeniero efectivo.

Tener un sentido de *responsabilidad individual, aguda conciencia* de las necesidades del equipo, *atención al detalle* entre otros.



# Responsabilidad profesional y ética

La Ingeniería de Software se desarrolla en un marco económico, social y legal.

- Los IS deben aceptar responsabilidades más amplias que las responsabilidades técnicas

No debe utilizar su capacidad y habilidades de forma deshonesta, o de forma que deshonre la profesión.

Sommerville – Capítulo 1

# Responsabilidad profesional y ética

---

## » Confidencialidad

- Respetar la confidencialidad de sus empleados y clientes

## » Competencia

- No falsificar el nivel de competencia y aceptar responsabilidades fuera de su capacidad

## » Derechos de la propiedad intelectual

- Conocer las leyes vigentes sobre las patentes y copyright

## » Uso inapropiado de las computadoras

- No debe utilizar sus habilidades técnicas para utilizar de forma inapropiada otras computadoras

*Existen diferentes organizaciones como ACM o IEEE que sugieren diferentes códigos de ética a respetar*

# Técnicas de comunicación

---

# Introducción

---

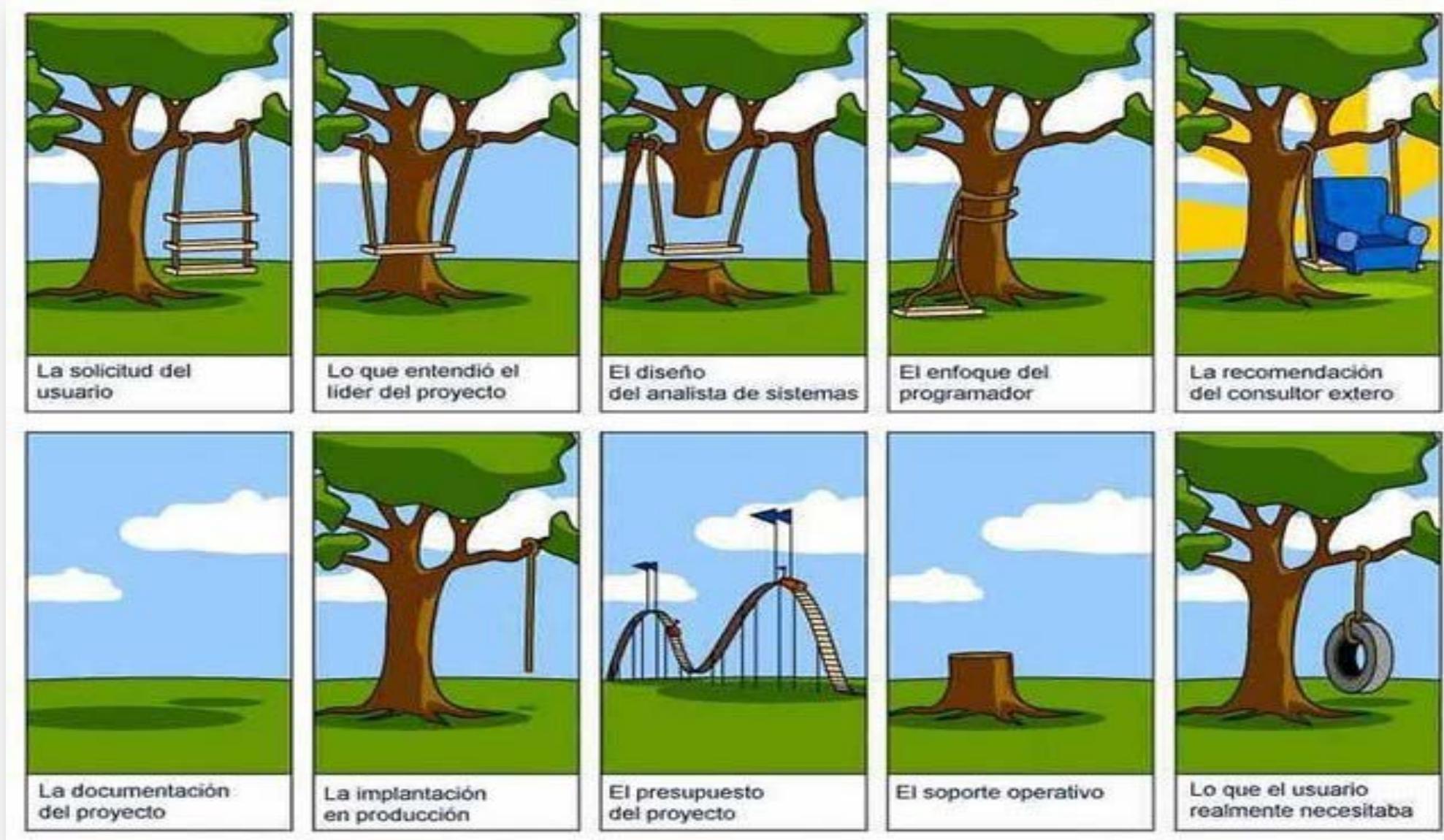
» Al iniciar un proyecto...

- ¿Cuál es la primera actividad?



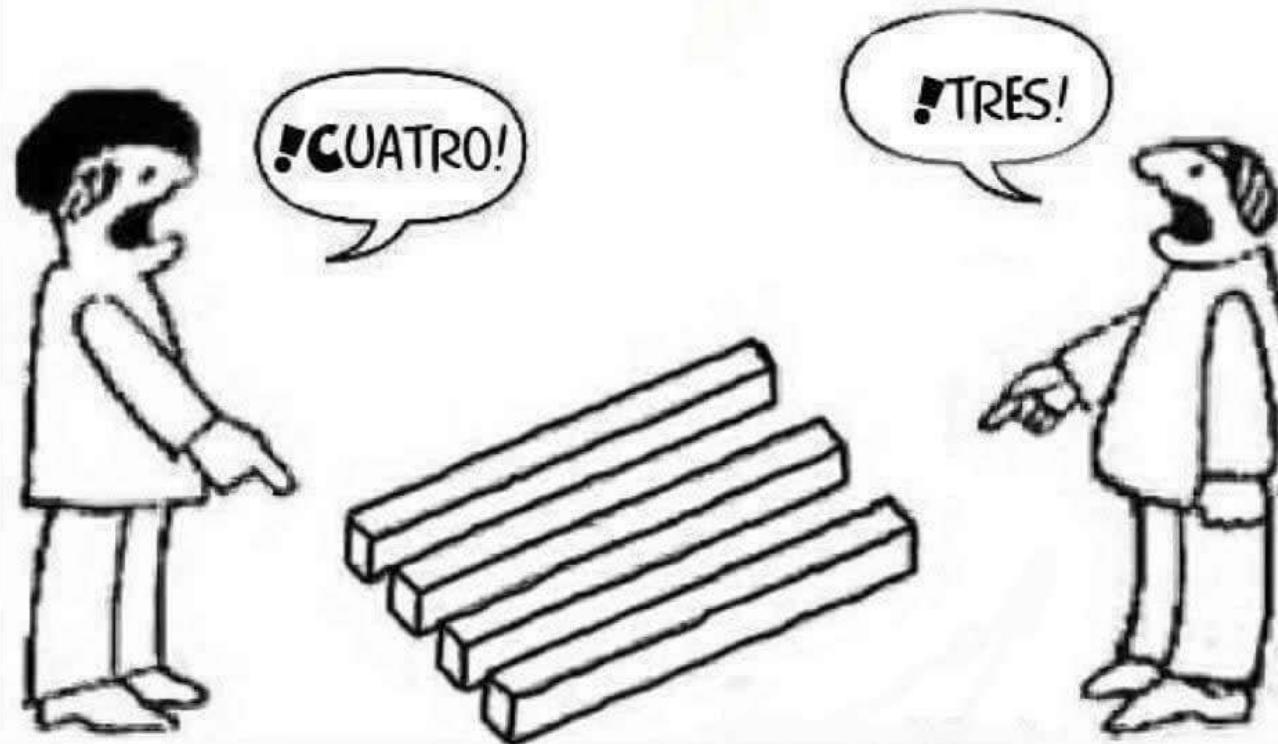
Saber lo que el usuario quiere,  
cómo lo quiere, cuándo y porqué.

Tenemos que Comunicarnos



# ¿Qué vemos?

DEPENDIENDO DE DÓNDE VEAS LAS COSAS,  
LA PERCEPCIÓN DE LA REALIDAD PUEDE SER MUY DISTINTA.



# La comunicación

---

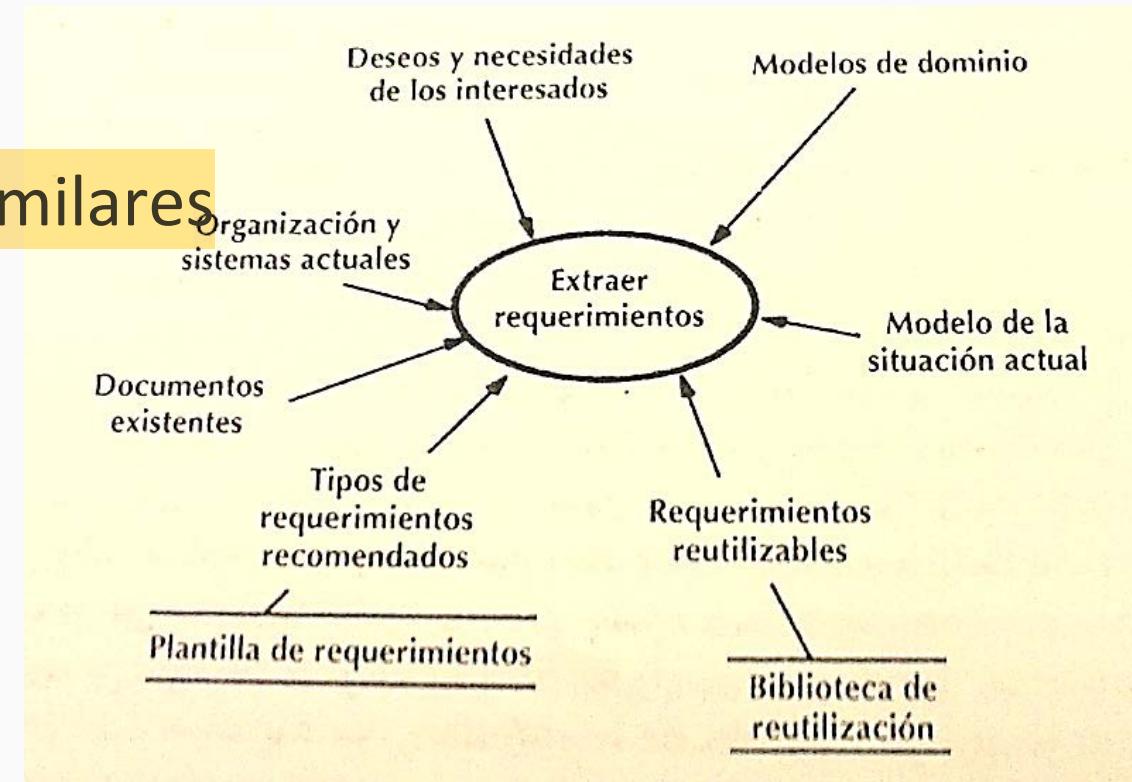
- » La comunicación es la base para la obtención de las necesidades del cliente.
  - » Es la principal fuente de error
- 
- » Al hablar de necesidades, en términos más técnicos, estamos hablando de
    - **Requerimientos.**

# Requerimientos

- » Un **Requerimiento** (o requisito) es una característica del sistema o una descripción de algo que el sistema es capaz de hacer con el objeto de satisfacer el propósito del sistema.
- » Definición IEEE-Std-610
  - Condición o capacidad que necesita el usuario para resolver un problema o alcanzar un objetivo.
  - Condición o capacidad que debe satisfacer o poseer un sistema o una componente de un sistema para satisfacer un contrato, un estándar, una especificación u otro documento formalmente impuesto.
  - Representación documentada de una condición o capacidad como en 1 o 2.

# Fuentes de Requerimientos

- Documentación
- Stakeholders
- Especificaciones de sistemas similares



# Stakeholder

El término **stakeholder** se utiliza para referirse a cualquier persona o grupo que se verá afectado por el sistema, directa o indirectamente.

Entre los stakeholders se encuentran:

- Usuarios finales
- Ingenieros
- Gerentes
- Expertos del dominio
- Diferentes visiones..



# Puntos de Vista

» Existen tres tipos genéricos de puntos de vista:

- Punto de vista de los **interactuadores**: representan a las personas u otros sistemas que interactúan directamente con el sistema. Pueden influir en los requerimientos del sistema de algún modo.
- Punto de vista **indirecto**: representan a los stakeholders que no utilizan el sistema ellos mismos pero que influyen en los requerimientos de algún modo.
- Punto de vista del **dominio**: representan las características y restricciones del dominio que influyen en los requerimientos del sistema.



# Puntos de vista

» Su identificación puede ser difícil.

» Los más específicos son:

- Los proveedores de servicios al sistema, los receptores de servicios del sistema.
- Los sistemas que deben interactuar.
- Las regulaciones y estándares a aplicar.
- Las fuentes de requerimientos.
- Los puntos de vista de las personas que lo van a desarrollar, administrar y mantener.
- Puntos de vista del marketing y otros que generan requerimientos sobre las características del sistema.



# Elicitación de Requerimientos

---

# Requerimientos

---

» Un Requerimiento (o requisito) es una característica del sistema o una descripción de algo que el sistema es capaz de hacer con el objeto de satisfacer el propósito del sistema.

» Definición IEEE-Std-610

- Condición o capacidad que necesita el usuario para resolver un problema o alcanzar un objetivo.*
- Condición o capacidad que debe satisfacer o poseer un sistema o una componente de un sistema para satisfacer un contrato, un estándar, una especificación u otro documento formalmente impuesto.*
- Representación documentada de una condición o capacidad como en 1 o 2.

# Elicitación de Requerimientos

---

» Es el proceso de adquirir (“eliciting”) [sonsacar] todo el conocimiento relevante necesario para producir un modelo de los requerimientos de un dominio de problema.

» Objetivos:

Conocer el dominio del problema para poder comunicarse con clientes y usuarios y entender sus necesidades.

Conocer el sistema actual (manual o informatizado).

Identificar las necesidades, tanto explícitas como implícitas, de clientes y usuarios y sus expectativas sobre el sistema a desarrollar.

# Elicitación de Requerimientos

---

- » La elicitation de requisitos es una actividad principalmente de carácter social, mucho más que tecnológico.
  - » Los problemas que se plantean son por tanto de naturaleza psicológica y social, más que técnicos.
- 
- » Nota: Requerimientos = Requisitos.



Fuente:

# Elicitación de Requerimientos

---

## » Problemas de comunicación

- Dificultad para expresar claramente las necesidades.
- No ser conscientes de sus propias necesidades.
- No entender cómo la tecnología puede ayudar.
- Miedo a parecer incompetentes por ignorancia tecnológica.
- No tomar decisiones por no poder prever las consecuencias, no entender las alternativas o no tener una visión global.
- Cultura y vocabulario diferentes.
- Intereses distintos en el sistema a desarrollar.
- Medios de comunicación inadecuados (diagramas que no entienden los clientes y usuarios).
- Conflictos personales o políticos.

# Elicitación de Requerimientos

---

## » Limitaciones cognitivas (del desarrollador)

- No conocer el dominio del problema.
- Hacer suposiciones sobre el dominio del problema.
- Hacer suposiciones sobre aspectos tecnológicos.
- Hacer simplificaciones excesivas.

## » Conducta humana

- Conflictos y ambigüedades en los roles de los participantes.
- Pasividad de clientes, usuarios o ingenieros de requisitos.
- Temor a que el nuevo sistema lo deje sin trabajo.

## » Técnicos

- Complejidad del dominio del problema.
- Complejidad de los requisitos.
- Múltiples fuentes de requisitos.
- Fuentes de información poco claras.

# Técnicas de elicitation

Recopilación de información:

## ***Métodos discretos***

1. Muestreo de la documentación, los formularios y los datos existentes.
2. Investigación y visitas al lugar.
3. Observación del ambiente de trabajo.

## ***Métodos interactivos***

1. Cuestionarios.
2. Entrevistas.
3. Planeación conjunta de Requerimientos (JRP o JAD).
4. Lluvia de Ideas - Brainstorming .

# Métodos interactivos

Hay métodos interactivos que pueden usarse para obtener los requerimientos de los miembros de la organización. Aunque son distintos en su implementación, estos métodos tienen muchas cosas en común. La base es hablar con las personas en la organización y escuchar para comprender.

Cada uno cuenta con su propio proceso establecido

- Cuestionarios.
- Entrevistas.
- Planeación conjunta de Requerimientos (JRP o JAD).
- Lluvia de Ideas - Brainstorming.



# Cuestionarios

» Documento que permite al analista recabar información y opiniones de los encuestados

Recolectar hechos de un gran número de personas.

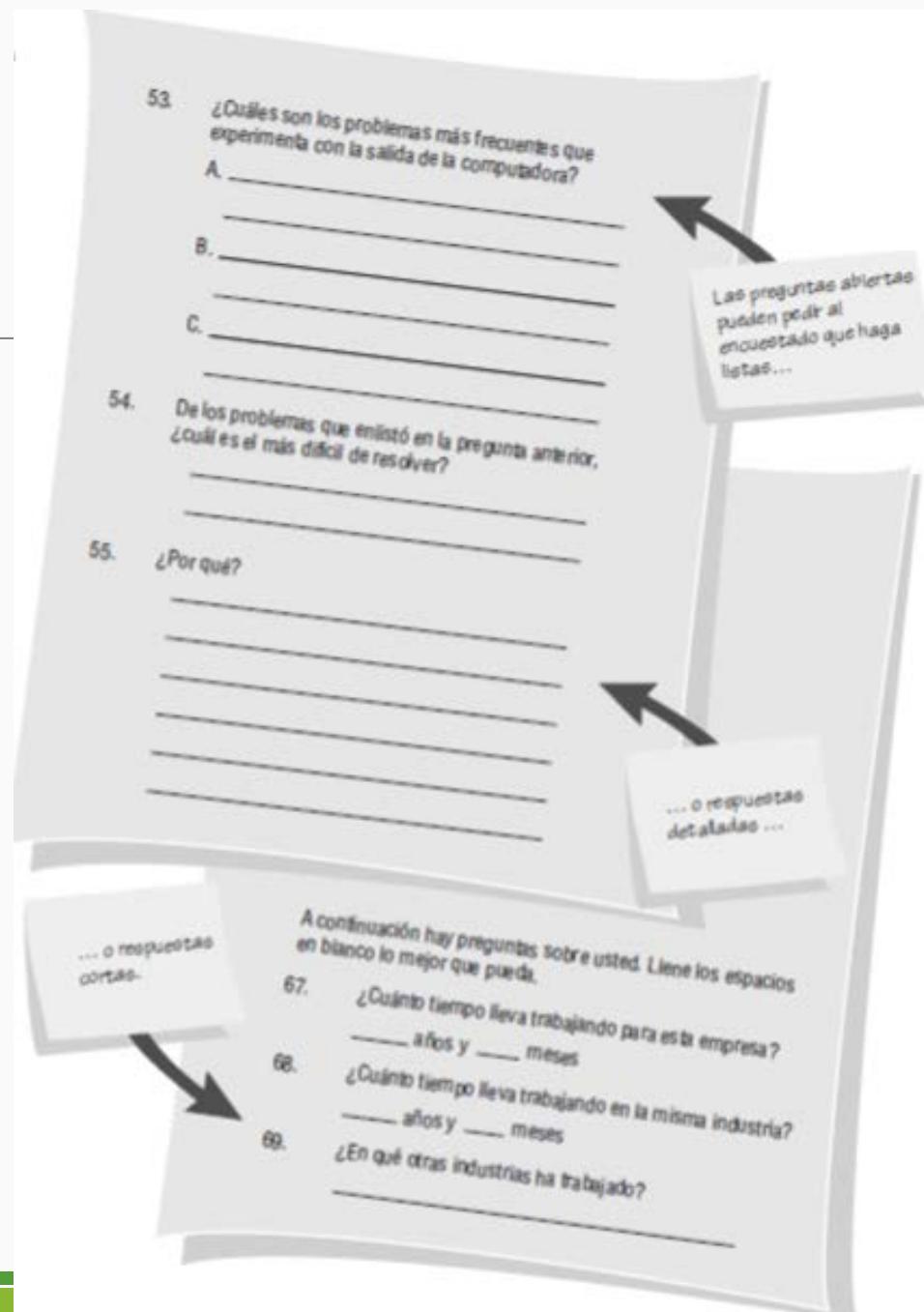
Detectar un sentimiento generalizado.

Detectar problemas entre usuarios.

Cuantificar respuestas.



# Cuestionarios



Fuente:

# Cuestionarios

## » Ventajas

- Resposta rápida
- Económicos
- Anónimos
- Estructurados de fácil análisis

## » Desventajas

- Número bajo de respuestas
- No responde a todas las preguntas
- Preguntas rígidas
- No se puede realizar el análisis corporal
- No se pueden aclarar respuestas incompletas
- Difíciles de preparar

# Cuestionarios

## » Tipos de Preguntas

### Abiertas

Son las que dejan abiertas todas las posibles opciones de respuesta.

«Describa los problemas que experimenta en la actualidad con los informes de las salidas»,

«En su opinión, ¿qué tan útiles son los manuales de usuario para la aplicación de contabilidad del sistema actual?»

### Cerradas

*Limitan o cierran las opciones de respuestas disponibles*

«¿Es útil el reporte que utiliza actualmente?» SI NO

# Cuestionarios



# Cuestionarios

---

## » **Tipo de información obtenida**

**Actitud**

Lo que las personas dicen que quieren

**Creencias**

Lo que las personas creen que es verdad

**Comportamiento**

Lo que realmente hacen

**Características**

De las personas o cosas

# Cuestionarios

## » Cuándo usar Cuestionarios

Las personas están dispersas geográficamente

Diferentes oficinas o ciudades

Muchas personas involucradas

Clientes o usuarios

Queremos obtener opiniones generales

Queremos identificar problemas generales

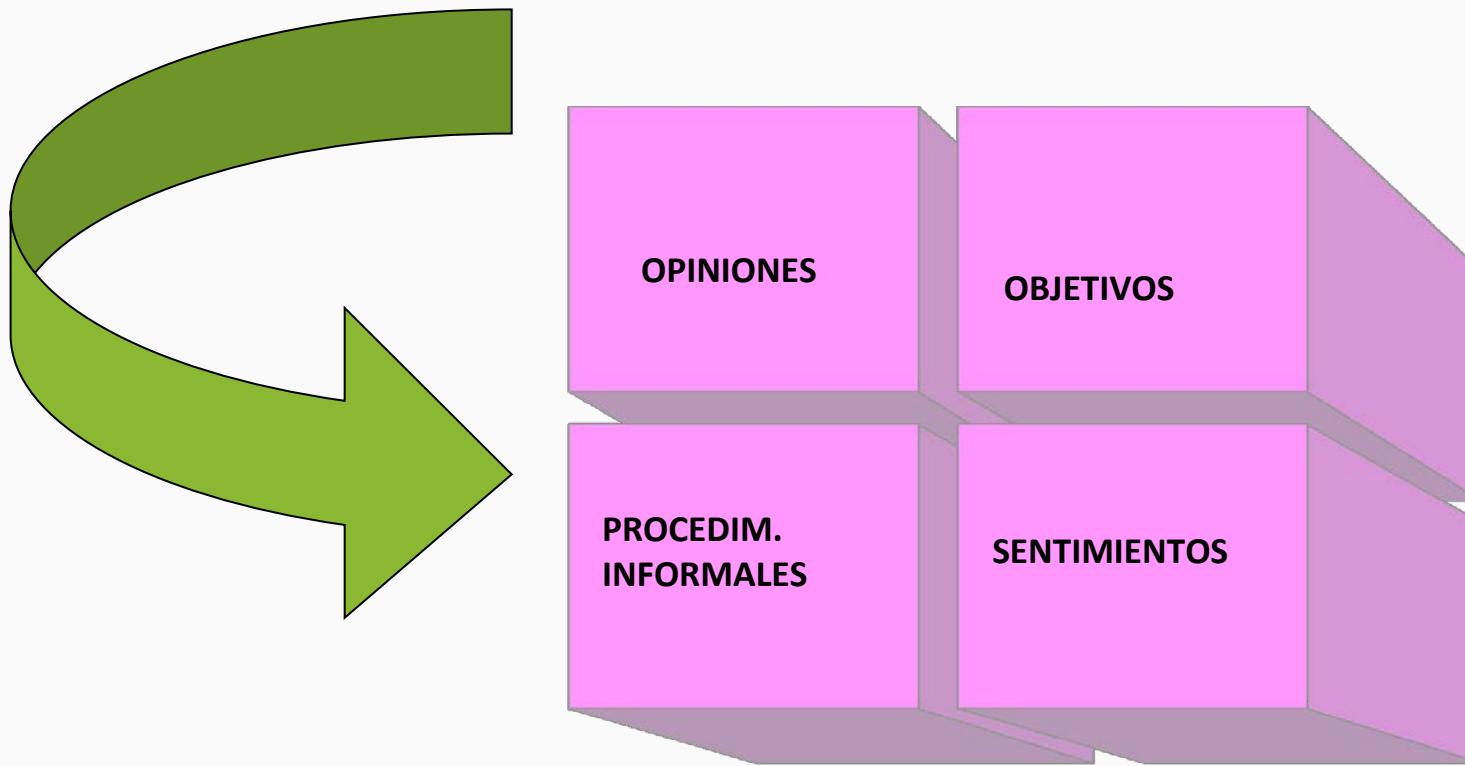
# Entrevistas

- » Técnica de exploración mediante la cual el analista de sistemas recolecta información de las personas a través de la interacción cara a cara.
- » Es una conversación con un propósito específico, que se basa en un formato de preguntas y respuestas en general.
- » Conocer opiniones y sentimientos del entrevistado.



# Entrevistas

## »Tipo de información obtenida



# Entrevistas

## » Ventajas

El entrevistado se siente incluido en el proyecto  
Es posible obtener una retroalimentación del encuestado  
Es posible adaptar las preguntas de acuerdo al entrevistado  
Información no verbal observando las acciones y expresiones del entrevistado

## » Desventaja

Costosas  
Tiempo y recursos humanos  
Las entrevistas dependen en gran parte de las habilidades del entrevistador  
No aplicable a distancia

# Entrevistas

## » Tipos de entrevistas

### Estructuradas (Cerradas)

El encuestador tiene un conjunto específico de preguntas para hacérselas al entrevistado

Se dirige al usuario sobre un requerimiento puntual

No permite adquirir un amplio conocimiento del dominio

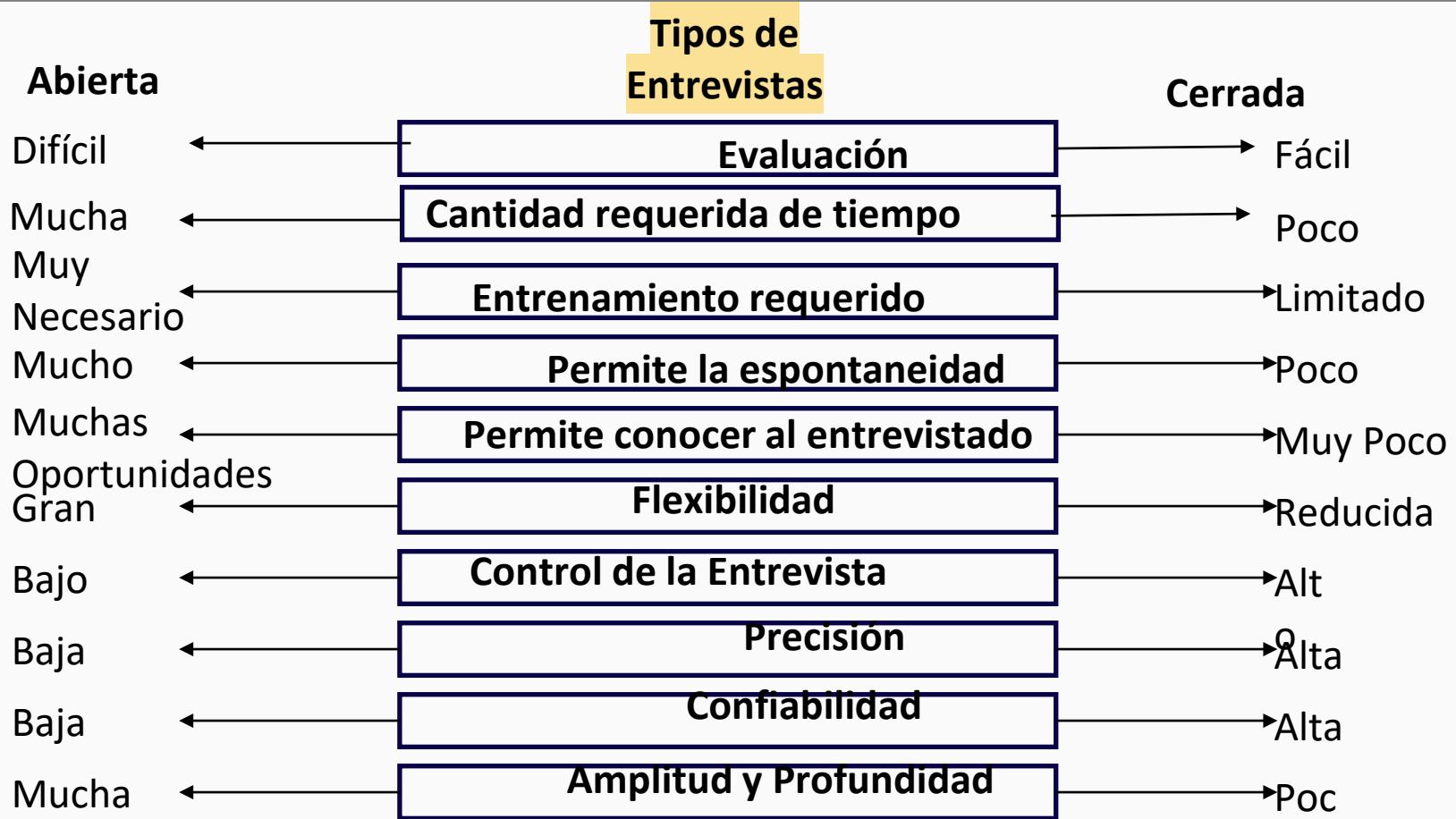
### No estructuradas (Abiertas)

El encuestador lleva a un tema en general

Sin preparación de preguntas específicas

Iniciar con preguntas que no dependen del contexto, para conocer el problema, la gente involucrada, etc.

# Entrevistas



a

# Entrevistas

## » Tipos de Preguntas

### Abiertas

Permite al encuestado responder de cualquier manera

¿Qué opinión tiene del sistema actual?

¿Cómo describe su trabajo?

### Cerradas

Las respuestas son directas, cortas o de selección específica

¿Quién recibe este informe?

¿Cuántas personas utilizan el sistema?

### Sondeo

Permite obtener más detalle sobre un tema puntual

¿Podría dar detalles sobre...?

¿Podría dar un ejemplo de...?



# Entrevistas

## » Preguntas Abiertas

### Ventajas

Revelan nueva línea de preguntas

Hacen más interesante la entrevista

Permiten espontaneidad

### Desventajas

Pueden dar muchos detalles irrelevantes

Se puede perder el control de la entrevista

Parece que el entrevistador no tiene los objetivos claros



# Entrevistas

## » Preguntas cerradas

### Ventajas

Ahorran tiempo

Se mantiene más fácil el control de la entrevista

Se consiguen datos relevantes

### Desventajas

Pueden aburrir al encuestado

No se obtienen detalles

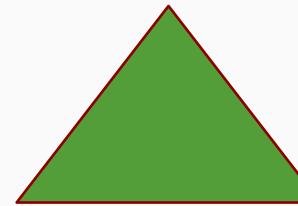


# Entrevistas

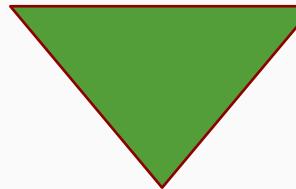
---

»Organización de una entrevista

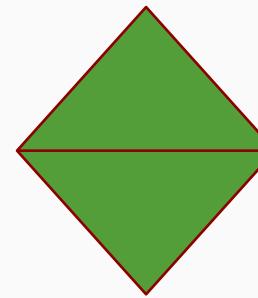
Piramidal (Inductivo)



Embudo (Deductivo)



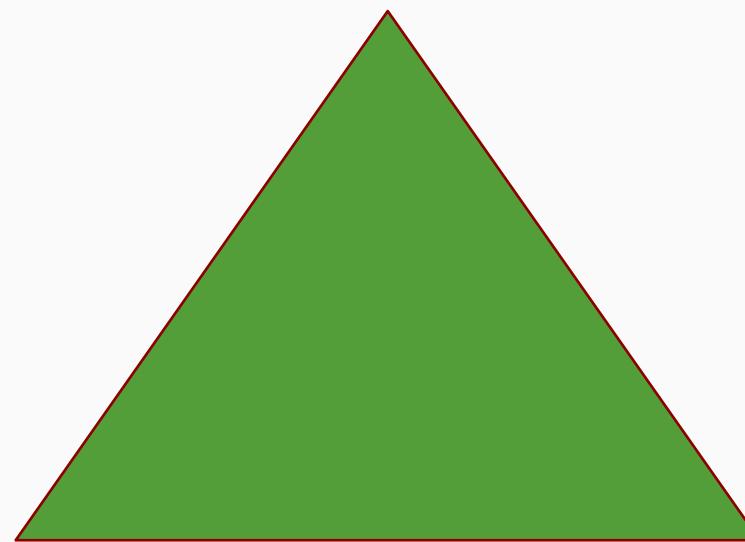
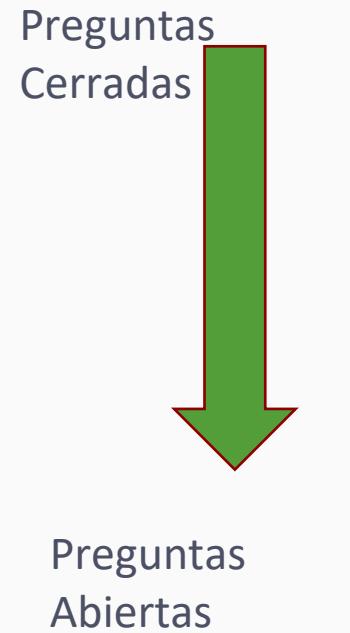
Diamante (Comb. de las anteriores)



# Entrevistas

»Organización de una entrevista

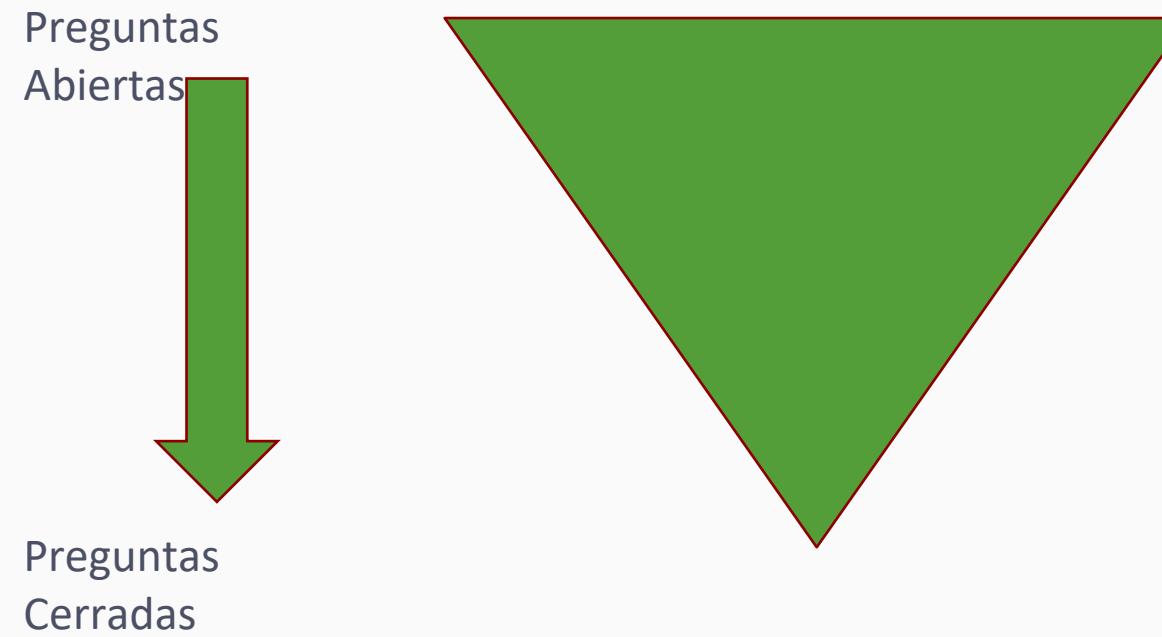
Piramidal (Inductivo)



# Entrevistas

»Organización de una entrevista

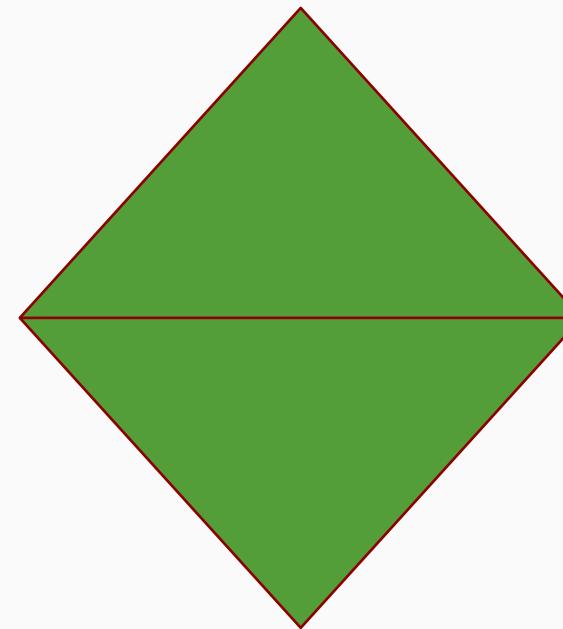
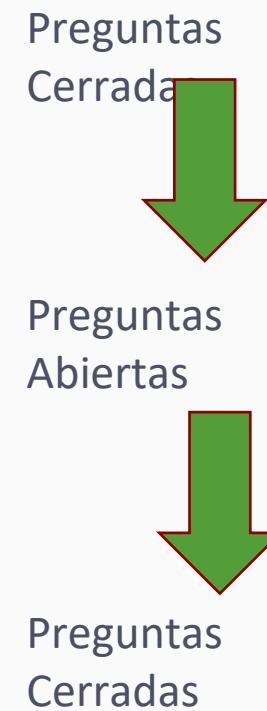
Embudo (Deductivo)



# Entrevistas

## »Organización de una entrevista

### Diamante



# Entrevistas – Preparación previa (Kendall)

---

## Leer los antecedentes.

Poner atención en el lenguaje. Buscar un vocabulario en común. Imprescindible para poder entender al entrevistado.

## Establecer los objetivos de la entrevista.

Usando los antecedentes. Los directivos suelen proporcionar una visión general, mientras que los futuros usuarios una más detallada.

# Entrevistas – Preparación previa (Kendall)

---

## Seleccionar los entrevistados.

Se debe minimizar el número de entrevistas

Los entrevistados deben conocer con antelación el objetivo de la entrevista y las preguntas que se le van a hacer.

## Planificación de la entrevista y preparación del entrevistado.

Establecer fecha, hora, lugar y duración de cada entrevista de acuerdo con el entrevistado.

## Selección del tipo de preguntas a usar y su estructura.

# Entrevistas (Whitten)

## » Cómo conducir la entrevista

### Selección del entrevistado

Según el requerimiento a analizar

Conocer sus fortalezas, prejuicios y motivaciones

Armar la entrevista en base a las características de la persona

Hacer una cita (no llegar sin avisar)

Respetar el horario de trabajo

Establecer la duración de la entrevista

Cuanto mayor es el cargo del entrevistado menor tiempo se debe utilizar

Obtener el permiso del supervisor o jefe

La entrevista es personal y debe realizarse en un lugar privado

# Entrevistas (Whitten)

## » Cómo conducir la entrevista

### Preparación de la entrevista

Informar al entrevistado el tema a tratar antes de la reunión

Definir un “Guión de Entrevista”

Se deben evitar preguntas sesgadas o con intención, amenazantes o críticas

Usar lenguaje claro y conciso

No incluir opinión como parte de la pregunta

Evitar realizar preguntas largas y complejas



# Guía de una Entrevista (1)

## Entrevista

La entrevista tiene una organización de preguntas de tipo embudo, que empieza con preguntas generales y más adelante entrar en preguntas más específicas.

Entrevistado: Gerente general de la empresa "Cuerpo Fit"

Fecha: 30/11/2022

Hora: 2:00 p. m.

Lugar: Oficina de la gerente en la ciudad de La Plata

Tema: Ampliación del software existente para realizar seguimientos de solicitudes de servicios y reclamos de los clientes

Tiempo asignado	Pregunta u objetivo del administrador	Respuesta del entrevistado
1 a 2 min.	<b>Objetivo</b> Comienza la entrevista: <ul style="list-style-type: none"><li>• Me presento.</li><li>• Gracias señora gerente por su valioso tiempo.</li><li>• Enunciar el propósito de la entrevista: obtener una comprensión más precisa del software utilizado por la cadena de locales y la ampliación que se va a desarrollar.</li></ul>	
4 min.	<b>Pregunta 1</b> ¿Cómo es el procedimiento que realiza actualmente para evaluar las solicitudes? <b>Objetivo:</b> comprender el actual funcionamiento del sistema de evaluación de solicitudes. <b>Seguimiento</b> ¿Piensa que este puede mejorarse? Si es así, ¿Cómo?	
2 min.	<b>Pregunta 2</b> ¿Cuáles son los criterios para la evaluación de las solicitudes? <b>Objetivo:</b> saber con qué criterios se realiza el proceso de la aprobación de las solicitudes.	
2 min.	<b>Pregunta 3</b> ¿Piensa que sería útil tener opciones para filtrar y ordenar las solicitudes pendientes? <b>Objetivo:</b> saber si son necesarias opciones de filtrado y ordenación, y si es así saber de qué forma filtrar y ordenar las solicitudes. <b>Seguimiento</b>	

# Guión de una Entrevista (2)

---

3 min.	<p><b>Pregunta 5</b> ¿Con qué formato le gustaría recibir los reclamos de los clientes? Objetivo: saber de qué manera le resultaría mejor leer los <b>reclamos</b> de los clientes.</p>	
2 min.	<p><b>Pregunta 6</b> ¿Considera que podrían clasificarse por categorías los <b>reclamos</b> de los clientes? Objetivo: saber de qué forma se deberían clasificar los <b>reclamos</b> de los clientes. <b>Seguimiento</b> Si es así: ¿en qué categorías?</p>	
1 min.	<p><b>Pregunta 7</b> ¿Qué cantidad de solicitudes de nuevos insumos tiene que evaluar mensualmente? Objetivo: obtener una idea de la cantidad de <b>solicitudes</b> que manejaría el sistema.</p>	
2 min.	<p><b>Pregunta 8</b> ¿Le queda algo más para añadir?</p>	
1 min.	<p><b>Objetivo</b> Término de la entrevista: • Agradecerle a la gerente general por su colaboración y asegurarle que va a recibir un informe de lo que se obtuvo de la entrevista</p>	
22 min.	<p><b>Tiempo asignado para preguntas y objetivos</b></p>	
6 min.	<p><b>Tiempo asignado para preguntas de seguimiento y redirección</b></p>	
28 min.	<p><b>Tiempo asignado para la entrevista</b></p>	
<p>Comentarios generales y notas:</p>		

# Entrevistas (Whitten)

---

## » Cómo conducir la entrevista

Respete el horario y los tiempos definidos

Si es en una sala de reunión llegue antes para asegurar las condiciones de la misma

Inicie la entrevista saludando, presentándose y agradeciendo la atención

Mencione el propósito de la misma y la duración

Escuche con atención y observe al entrevistado, tome nota de las respuestas verbales y no verbales

Concluya la entrevista expresando su agradecimiento

Haga una breve conclusión de la entrevista para ganar la confianza del entrevistado

# Entrevistas (Whitten)

## » Debe

- Vestirse adecuadamente
- Ser cortés
- Escuchar cuidadosamente
- Mantener el control
- Observar los gestos
- Ser paciente
- Mantener al entrevistado en calma
- Mantener el autocontrol
- Terminar a tiempo

## » Evite

- Suponer que una respuesta no lleva a ningún lado
- Revelar pistas
- Usar jerga
- Revelar sesgos personales
- Hablar en lugar de escuchar
- Suponer cualquier cosa acerca del tema o del entrevistado
- Uso de grabadores (señal de debilidad de escuchar)

73

# Entrevistas (Whitten)

## » Seguimiento de la entrevista

Enviar al entrevistado un resumen de la entrevista, permitiendo aclarar cualquier cosa que no se haya entendido durante la entrevista.

## » Cómo escuchar

Saber escuchar es la parte más importante del proceso de una entrevista  
Se debe diferenciar entre oír y escuchar.



# Entrevistas (Whitten)

## » Cómo escuchar

**Llegue con actitud positiva**

Mejora el canal de comunicación

**Haga que la otra persona se tranquilice**

Romper el hielo con cuestiones cotidianas

**Haga ver que está escuchando lo que dice**

Mantener el contacto visual, asentir con la cabeza, emitir comentarios

**Haga preguntas sobre lo que dice**

El entrevistado siente que le presta atención y puede ampliar su respuesta

**No haga suposiciones**

Escuche todo lo que el entrevistado tiene que explicar

**Tome nota**

El entrevistado percibe que está siendo escuchado

# Entrevistas (Whitten)

## » El lenguaje corporal

Información no verbal que comunicamos

La mayor parte de la información se expresa a través de las expresiones corporales

Las más importantes son:

Expresiones faciales

Contacto visual

Postura



# Bibliografía

---

»Libros consultados para técnicas de elicitation de requerimientos

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

Kendall y Kendall, Análisis y diseño de Sistemas, Capítulo 4, Pearson Prentice Hall 2005