

Querid@s Alumn@s,

Buenas tardes, en la clase de esta semana comenzaremos a ver cómo se desarrolla la etapa de **relevamiento detallado**, cuáles son los objetivos y herramientas concretas para desarrollarlo.

Relevamiento detallado - Parte 1

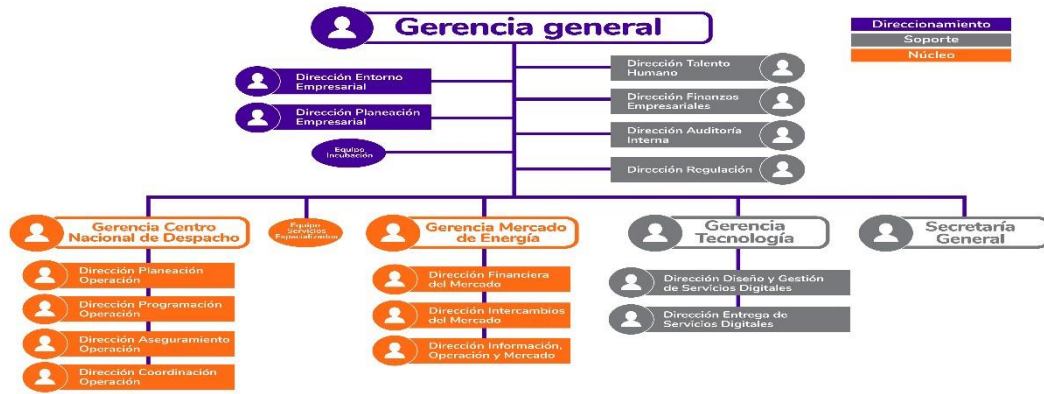
Objetivo

- Consiste en recolectar todos aquellos datos que permitan detectar cuál es la situación actual de la Empresa, definiendo su alcance en función del objetivo que se ha fijado en el momento de proyectarlo.
- En la Fase de Relevamiento se debe tomar conocimiento, en forma detallada, de la estructura interna de la Organización. Vale decir, que la información indispensable debe incluir:
 - Objetivo, estructura y funciones de la dependencia
 - Grado de autoridad y responsabilidad
 - Procedimientos y formularios
 - Resumen, frecuencia, condiciones y distribución de trabajo
 - Relación con otras dependencias

Técnicas y Herramientas

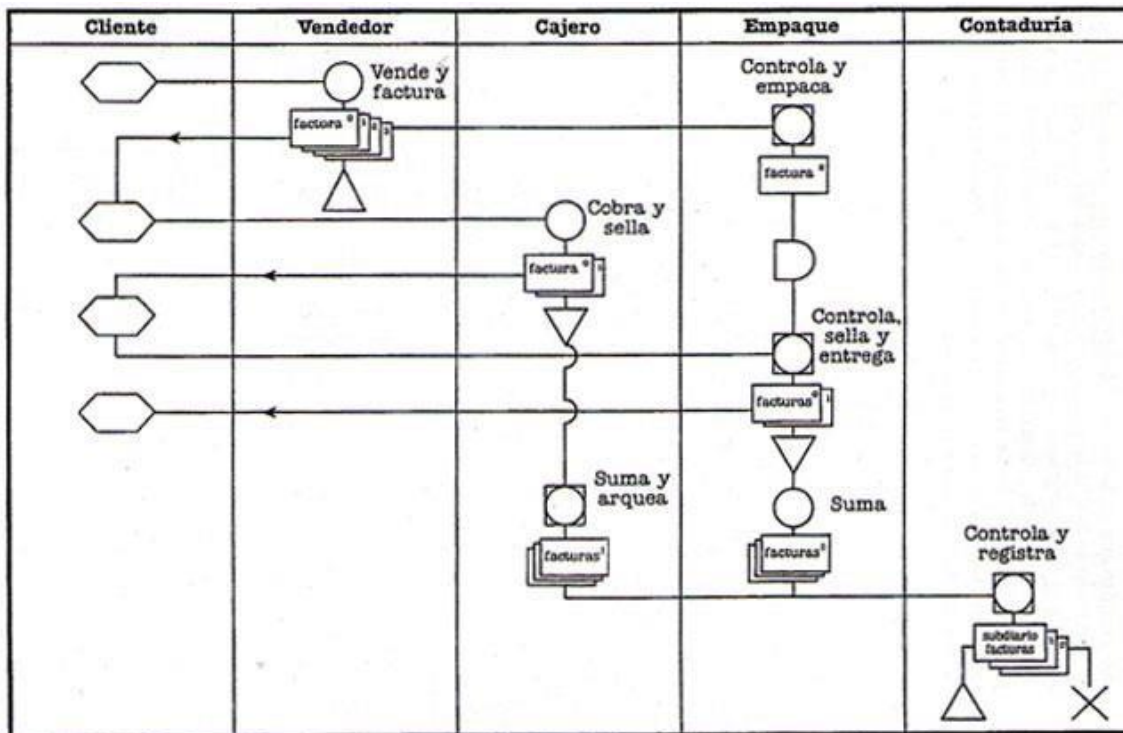
Se denominan **Técnicas de Relevamiento** a las distintas formas de acciones sistemáticas mediante las que se intenta lograr el conocimiento de la información. Las más importantes son:

- **TECNICAS POR FUNCIONES O POR PUESTO DE TRABAJO**, en donde básicamente se sigue el Organigrama de la organización. Así, a través del Relevamiento se definen: los objetivos y políticas tanto sectoriales como generales; las funciones y tareas específicas de cada área y sus respectivos sectores; los niveles de autoridad y responsabilidad existentes; y todos aquellos aspectos que brinden pautas sobre el comportamiento administrativo.



*Ejemplo Organigrama.

- **CICLO DE VIDA DEL RECURSO O FACTORIZACION POR PROCEDIMIENTOS**, que sigue la trayectoria de un formulario desde su inicio y hasta su fin. También es necesario detallar las interrelaciones entre las distintas áreas y funciones; y las tareas de cada uno de los empleados, tomando en cuenta las condiciones ambientales y físicas en las que se desarrolla el trabajo administrativo, en base a los Cursogramas existentes.



*Ejemplo de cursograma.

Estos métodos incluyen distintas **Herramientas** que permiten acceder a los datos que conforman la estructura interna de una organización. Las más frecuentes son:

ENTREVISTA: Es un conjunto de elementos estratégicos y tácticos que relacionan al Analista de Sistemas con la Persona de Contacto de la Empresa.

Básicamente es un diálogo entre las partes responsables, con el objeto de satisfacer los requerimientos de una de ellas, y las necesidades de información de la otra.

1. Los elementos estratégicos hacen referencia a la preparación de la entrevista: cómo se va a realizar, cuáles son los puntos fundamentales a tratar, etc.
2. Los elementos tácticos hacen referencia a las actitudes tomadas durante la entrevista por las partes actantes.
3. El entrevistador debe crear un ambiente adecuado; mantener la objetividad; conducir la entrevista; captar la capacidad del entrevistado ante el tema que se desarrolle; etc.

En cuanto al entrevistado, el Analista debe detectar cuál es su actitud (paciencia, confusión, suficiencia, limitación, etc.).

Para que una entrevista resulte positiva, se deben controlar los siguientes aspectos:

1. Tener un objetivo claro.
2. Concretar la entrevista con anticipación.
3. Evitar fijar una fecha en periodos de mucho trabajo.
4. No realizar una entrevista muy extensa.
5. Respetar la duración máxima que se haya estipulado.
6. Elaborar una guía que contenga los datos principales.
7. Mantener el interés del entrevistado.
8. Tratar de no perder el control de la entrevista.

CUESTIONARIOS: Es un documento redactado en forma de interrogatorio, que está formado por preguntas estrictamente relacionadas con el tema que se investiga. Normalmente va dirigido a empleados o supervisores que realizan una determinada tarea.

Suplanta a las entrevistas cuando la cantidad de personas a interrogar es demasiada; o cuando las mismas se encuentran a gran distancia.

Si bien el cuestionario insume menos tiempo que un contacto personal, no ocurre esto con su preparación, la cual requiere especial cuidado. Por ello es necesario seguir determinadas pautas, a saber:

1. Buena redacción de las preguntas.
2. Acompañar al interrogatorio con instrucciones claras, precisas y completas en cuanto a su cumplimentación. Esto significa que la definición del objetivo del cuestionario y su finalidad deben quedar explicitados en su contenido.
3. Efectuar un *ensayo piloto* que consista en dirigir el cuestionario hacia un sector parcial, para verificar la reacción que se obtiene ante las preguntas, de manera tal que se

compruebe si ellas fueron interpretadas debidamente, a través de la evaluación de sus respuestas. Luego, sobre esta base, se emitirá el cuestionario completo.

Los cuestionarios se pueden clasificar en **ABIERTOS** ó **CERRADOS**.

El **Cuestionario abierto** es el que permite desarrollar las respuestas. En este caso debe haber un encadenamiento de las preguntas, es decir una relación lógica.

El **Cuestionario cerrado** es el que solamente admite respuestas categóricas como por ejemplo: **si, no, múltiple choice**.

No es posible utilizar las dos formas en un mismo cuestionario: si es necesario realizar cuestionarios abiertos y cerrados, se harán por separado.

OBSERVACION PERSONAL Y DIRECTA: Consiste en lograr la obtención de los datos en el mismo lugar de trabajo. La información a recolectar debe referirse a la visualización de la ejecución de cada tarea; y a las condiciones ambientales en las que se desarrolla: distribución de oficinas, forma de operar máquinas, cantidad de clientes atendidos, etc.

Esta es una herramienta frecuentemente aplicada como complemento de otras, ya que básicamente se usa para controlar que la información recibida coincida con la realidad.

REVISION, LECTURA Y ESTUDIO DE DOCUMENTACION Y ANTECEDENTES:

Se refiere a la utilidad que brindan determinados documentos existentes en una organización, siempre y cuando contengan información relacionada con el estudio encarado.

MUESTREO: Permite comprobar, por medio del uso de una determinada cantidad de elementos que sirven de MUESTRA, si un procedimiento se lleva a cabo correctamente. La prueba se hace tomando un conjunto de valores parciales que se extraen de la totalidad.

Para su elaboración se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Debe ser representativo con respecto al grupo de atributos.
2. Podrán planearse dentro de una selección al azar o tomando distintos estratos específicos.
3. Se debe perseguir el propósito de reducir costos y tiempos.

Por lo tanto, el muestreo significa tomar de la información existente un porcentaje de ella para verificar si es correcta.

Esta herramienta de relevamiento se puede aplicar en forma individual o con otras, según las necesidades y/o características. Y es muy conveniente cuando se debe observar gran cantidad de información.

MEDICION DE TRABAJO ADMINISTRATIVO: Consiste en determinar si las tareas o trabajos de distintas áreas se realizan en la forma y el tiempo más convenientes; o si se pueden llevar a cabo de modo paralelo. Consta de los siguientes pasos ordenados:

1. Indagar sobre la rutina normal de trabajo del sector investigado y registrar los diferentes pasos de sucesión ordenada que se hayan detectado.
2. Fijar los tiempos unitarios, es decir determinar y registrar el tiempo empleado en la ejecución de cada fase.
3. Fijar el volumen de trabajo, computando y registrando el número de veces que se realiza una misma actividad.

Pueden medirse aquellas tareas de oficina que reúnan las siguientes condiciones:

- Las que son ejecutadas en forma repetitiva.
- Las que son consistentes, detectadas a través de la comparación entre determinadas tareas de un período con otras iguales, pero de otro periodo.
- Las tareas que sean cuantificables.
- Las tareas cuyo volumen justifique un análisis.

REQUERIMIENTOS

Requerimientos Funcionales y No Funcionales

Los requerimientos funcionales

Declaraciones de los servicios que debe proporcionar el sistema, la forma en que el sistema debe reaccionar a las entradas y la forma en que el sistema debe comportarse en situaciones particulares. Describir las funciones o servicios del sistema.

Dependerá del tipo de software, de los posibles usuarios y del tipo de sistema en el que el software se utiliza.

Los requerimientos funcionales de los usuarios señalan a un alto nivel de abstracción lo que el sistema debe hacer, pero los requerimientos funcionales del sistema deben describir los servicios del sistema de forma detallada.

Requerimientos no funcionales

Limitaciones en los servicios o funciones ofrecidas por el sistema como de tiempo, limitaciones en el proceso de desarrollo, normas, etc.

- Requerimientos del producto: Requerimientos que especifican que el producto entregado debe comportarse de una manera particular, por ejemplo, la velocidad de ejecución, la fiabilidad, etc.
- Requerimientos organizacionales: Requerimientos que son consecuencia de las políticas de la organización y procedimientos como, por ejemplo, estándares de procesos utilizados, requerimientos de implementación, etc.
- Requerimientos externos: Requisitos que derivan de factores que son externos al sistema y su proceso de desarrollo, por ejemplo, los requerimientos de interoperabilidad, los requerimientos legislativos, etc.

Es todo por esta semana, quedo atento a cualquier duda, saludos.