



Relevamiento de datos: Entrevista

Caso 1

Se trata de un sistema automatizado que permita a los responsables del departamento de RRHH abonar los salarios a los trabajadores de la fábrica de telas "Pimpollo SRL". La empresa tiene sucursales en todo el país e integra trabajadores rurales por zafra y trabajadores administrativos. Es necesario que el sistema maneje todos los tipos de pago habilitados.

Formule 10 preguntas, 5 abiertas y 5 cerradas, que usted haría al usuario más importante del sistema.

Entrevistado:	Debora Dora		
Cargo o el rol que desempeña:	Gerente de RRHH		
Fecha de la entrevista:	15/03/2019	Hora inicio:	13:00
		Hora finalización:	14:50
Lugar:	Oficina de la Sra. Debora Dora		
Encargado de la entrevista:	Lic. Gonzalo Arguello		

Preguntas abiertas

1. Describa el proceso de cálculo para los descuentos que se aplican a los empleados.
2. Explique el proceso a tener en cuenta para la liquidación del salario a cada empleado.
3. Comente cómo es el proceso para el pago de comisiones a los vendedores.
4. Exponga brevemente el procedimiento para el cálculo del descuento de IPS para los empleados contratados.
5. Detalle cómo es el proceso de pago para los trabajadores de zafra.

Breve explicación del origen de las preguntas y otras aclaraciones

Describa el proceso de cálculo de los descuentos que se aplican a los empleados.

Cálculo de los descuentos, hace mención, en modo general, a todos los descuentos de los empleados, siempre que realicemos una pregunta explorativa (abierta), las consultas son a un modo general. Sabiendo la respuesta, ahí podremos ir agregando otras preguntas que especifiquen y nos permitan tener más detalles de los tipos de descuentos.

Explique el proceso a tener en cuenta para la liquidación del salario a cada empleado.

Aquí desconocemos, y es lógico pues es el usuario entrevistado el experto, de todo lo que puede implicar la liquidación completa del salario. Esperamos recibir como respuesta todo lo que debe sumar y todo lo que debe restar el salario para cada empleado, por cada tipo de empleo. Por eso preguntamos el proceso a tener en cuenta para la liquidación.

Comente cómo es el proceso para el pago de comisiones a los vendedores.

En una pregunta anterior (no forma parte del ejemplo) recibimos como respuesta que algunos empleados tienen el trabajo de vender nuestros artículos, y producto de lo vendido, reciben comisiones. Las comisiones también forman parte del salario, no es un monto fijo sino se deben calcular según las ventas que hayan realizado. Ese es el motivo de esta pregunta. Aquí nos enteraremos de dónde sacan los datos (se supone de otro sistema) para realizar el cálculo.

Exponga brevemente el procedimiento para el cálculo del descuento de IPS para los empleados contratados.

Necesitamos conocer cómo se calcula el IPS, corresponde a un descuento, en una pregunta anterior (no forma parte de este ejemplo) nos mencionó que debe ser descontado del salario. Esta pregunta tiene otra característica también importante, se consulta el procedimiento para los empleados contratados solamente. Quiere decir, que existe otro procedimiento de descuento de IPS para otros tipos de empleados, por eso se remarca en la pregunta y es lo que deseamos saber.

Detalle cómo es el proceso de pago para los trabajadores de zafra.

Aquí aparece otro tipo de trabajador, los trabajadores de zafra. Ya en otra pregunta anterior (no forma parte de este ejercicio) nos lo comentaron. Indudablemente el tratamiento para el pago de salario para este tipo de empleado tiene una variante. Lo sabremos con la respuesta. Aunque creamos de antemano que cualquier tipo de empleado pueda tener el mismo tratamiento para el cálculo del salario, debe ser consultado y el usuario es el que debe confirmarlo. Nunca debemos asumir que debe ser así, pues es el entrevistado el conocedor de los procesos.

Preguntas cerradas

1. Cite los datos que debe recordar de cada empleado.
2. Mencione los tipos de pagos habilitados para el cobro del salario.
3. Enumere los descuentos que se aplican a cada salario del empleado.
4. Señale los tipos de empleados que deben ser tenidos en cuenta para la liquidación del salario.
5. Que datos deben mostrarse en el recibo de liquidación de salario del empleado.

Breve explicación del origen de las preguntas y otras aclaraciones

Cite los datos que debe recordar de cada empleado.

La palabra recordar no es más que confirmar qué datos el sistema que crearemos necesita tenerlo disponible para cuando el usuario lo necesite ver. Por ello insistimos en una pregunta donde nos pueda dar la totalidad de información que será utilizada de cada empleado.

Mencione los tipos de pagos habilitados para el cobro del salario.

Es necesario conocer los tipos de pagos que se manejan en la empresa y que el sistema debe contemplarlos. Seguramente cada tipo tendrá alguna variante que debe ser prevista en la aplicación. Por ejemplo: para el pago en efectivo se necesita que la empresa disponga de dinero, para el pago por débito en cuenta del empleado se requiere que la empresa tenga una cuenta en el banco y se debe desarrollar un proceso que permita, conjuntamente con el banco, realizar la transferencia en forma automática en cada periodo.

Enumere los descuentos que se aplican a cada salario del empleado.

Seguramente esta pregunta cerrada salió de la respuesta de otra pregunta abierta. Aquí nos encargaremos de que el usuario mencione todos los descuentos que se aplican al salario, sin posibilidades de omitir ninguno. Recuerden que luego de que el usuario da respuesta, pondremos a disposición de su jefe lo mencionado para que él firme en conformidad, aceptando que lo dicho por el usuario, es correcto.

Señale los tipos de empleados que deben ser tenidos en cuenta para la liquidación del salario.

Desconocemos los tipos de empleados que la empresa dispone. Aquí la pregunta apunta a saber si cada tipo de empleado debe tener un tratamiento especial en el nuevo sistema. Esa es la intención con esta pregunta. A medida que conozcamos la respuesta, podremos consultar más detalles de cada tipo de empleado, sobre todo si ese tipo requiere o tiene un comportamiento diferente en el pago del salario y el sistema lo debe contemplar.

Que datos deben mostrarse en el recibo de liquidación de salario del empleado.

Como verán también los listados, impresiones o consultas deben tener su pregunta específica. Es necesario saber qué datos y cómo los quiere ver el usuario. Aquí la respuesta puede ser la lista de datos enumerada o simplemente puede mostrar una impresión antigua, donde incluso puede hacer correcciones con lápiz, agregando o tachando lo que quiera perfeccionar para el nuevo sistema.

Caso 2

Como empresa prestigiosa de desarrollo de software, hemos sido llamados por la clínica “Sin Cura” para desarrollar un sistema que le permita realizar análisis de sangre en forma automática a sus pacientes. Que, a partir de una pequeña muestra de sangre, el sistema debe ser capaz de evaluar la fase sólida (los glóbulos blancos, los glóbulos rojos y las plaquetas) y la fase líquida (representada por el plasma sanguíneo), y emitir un informe con los resultados obtenidos.

Formule 10 preguntas, 5 abiertas y 5 cerradas, que usted haría al usuario más importante del sistema.

Entrevistado:	Dr. Hashtag Solo		
Cargo o el rol que desempeña:	Técnico Bioquímico		
Fecha de la entrevista:	27/01/2019	Hora inicio:	08:30
		Hora finalización:	10:50
Lugar:	Laboratorio de la Clínica Sin Cura		
Encargado de la entrevista:	Lic. Gonzalo Arguello		

Preguntas abiertas

1. Explique en qué consiste un análisis de sangre.
2. Hable qué aspectos a recordar se deben tener en cuenta para obtener la fase sólida.
3. Exponga el proceso a tener en cuenta para obtener la fase líquida y documentarla.
4. Revele el proceso que determina los rangos de control para cada estudio.
5. Manifieste el procedimiento a realizar que debe ser tenido en cuenta en cada estudio.

Breve explicación del origen de las preguntas y otras aclaraciones

Explique en qué consiste un análisis de sangre.

Normalmente iniciaremos una entrevista con este tipo de pregunta. Pidiendo que nos explique en qué consiste (el nombre del sistema o proceso que queramos saber). Sirve para romper el hielo y sobre todo para entrar en confianza con el usuario. La respuesta puede llegar a ser muy extensa, tendremos que saber “cortar” la respuesta (con mucho tacto), introduciendo otra pregunta.

Describa qué aspectos a recordar se deben tener en cuenta para obtener la fase sólida.

Sigue la exploración de un tema que probablemente nos cueste entender. Aquí vendrán muchos detalles que deben servir para disparar otras preguntas más específicas (cerradas), que nos permitan idealizar lo que el nuevo sistema debe contemplar.

Exponga el proceso a tener en cuenta para obtener la fase líquida y documentarla.

Parecida a la anterior. Preguntamos por otro aspecto importante mencionado por el usuario cuando nos explicó qué es lo que necesita. No olviden que de igual manera ustedes como analistas de sistemas de requerimientos deben hacer una investigación previa, conocer, aunque sea en forma superficial estos conceptos. De lo contrario, será muy difícil ahondar en detalles.

Revele el proceso que determina los rangos de control para cada estudio.

Sabemos que existen rangos de control, lo leímos en una investigación previa (por eso la importancia de la investigación antes de iniciar cualquier relevamiento de datos). Necesitamos saber si a ellos les interesa recordarlo y cómo actualmente realizan ese control. Con todos los detalles que nos brindará el usuario, seremos capaz de automatizarlo con el nuevo sistema.

Manifieste el procedimiento a realizar que debe ser tenido en cuenta en cada estudio.

Siguen las preguntas genéricas y claramente le pedimos más detalles de los procedimientos que luego deben ser automatizados. Esta es la forma correcta. Primero una pregunta abierta que nos dé información para luego realizar tantas preguntas cerradas y conocer así el máximo grado de detalles de todo lo que necesitan.

Preguntas cerradas

1. Cite los datos se deben recordar de cada paciente.
2. Qué información se resguarda de cada muestra de un paciente.
3. Mencione los datos deben exhibirse en el informe para la entrega de resultados.
4. Nombre qué aspectos previos se deben conocer para la toma de muestra de estudio.
5. Indique los controles que deben ser tenidos en cuenta para saber si un paciente tiene derecho a un examen de sangre.

Breve explicación del origen de las preguntas y otras aclaraciones

Cite los datos se deben recordar de cada paciente.

Aquí no solo sabremos qué datos se necesitan recordar del paciente sino de dónde provienen esos datos (es posible que exista otro sistema que nos brinde esa información)

Qué información se resguarda de cada muestra de un paciente.

Concretamente le solicitamos los datos que debemos recordar. La pregunta es simple pero su respuesta nos develará qué atributos tendrá la entidad (archivo).

Mencione los datos deben exhibirse en el informe para la entrega de resultados.

Otra muestra de un informe o consulta. Debemos ser claros en las preguntas y en consecuencia la respuesta debe tener la totalidad de la información que se deberá exhibir.

Nombre qué aspectos previos se deben conocer para la toma de una muestra para estudio.

Aquí le damos la oportunidad para que el usuario nos revele qué controles previos se deben considerar para la toma de una muestra. No los sabemos. La respuesta puede ser inclusive un **no existen aspectos previos**, no se considera nada previamente, es decir, todas las muestras son válidas (eso quiere decir que, si ya llegaron a esa instancia, el paciente, pasó todos los controles).

Indique los controles que deben ser tenidos en cuenta para saber si un paciente tiene derecho a un examen de sangre.

Aquí nos interesa saber si existen otros sistemas que se relacionarán con el que estamos proyectando. Esta respuesta nos lo permitirá saber.

