

# Práctica 1- Entrevistas

lunes, 28 de agosto de 2023 11:24

## Obtención de los requerimientos

### Parte I Definiciones.

- 1) Definir brevemente qué es un requerimiento.
- 2) Definir requerimientos funcionales y no funcionales.
- 3) Definir qué es un stakeholder.
- 4) Definir las fuentes más importantes para la obtención de información.
- 5) Indicar los puntos de vista (de manera genérica) que se pueden reconocer en un proyecto de software.
- 6) Enumerar tres problemas de comunicación que pueden existir en la elicitación de requisitos.

- 1- Descripción de algo que el sistema es capaz de hacer.
- 2- Requerimientos Funcionales: entre Sistema y ambiente. Describe que debe hacer y hasta como no debería comportarse (interacción entre cliente y sistema)  
Requerimientos No Funcionales: Restricciones sobre el sistema que limita nuestras elecciones.
- 3- Stakeholder: Persona o grupo que se ve afectado directa o indirectamente por el sistema.
- 4- Documentación.  
Stakeholders: en base a las entrevistas y eso para obtener información importante.  
Ver Sistemas Similares.
- 5- Puntos de vista:
  - Interactuadores: personas u otros sistemas que interactúan directamente con el sistema.
  - Indirecto: Los stakeholders que no utilizan el sistema, pero influyen en los requerimientos.
  - Dominio: ej alguna ley o política de privacidad
- 6- Problemas de Comunicación:
  - Dificultad para expresar las necesidades
  - Cultura y vocabulario diferentes
  - Conflictos personales o políticos

### Parte II Problemas.

a) Indicar para cada problema quienes podrían ser los Stakeholders, los puntos de vista y las fuentes de información.

1. En un sistema de registro de asistencia a través de técnicas biométricas (huella digital) de estudiantes universitarios para la cátedra de Ingeniería I. Este sistema se alimentará de un listado otorgado por la oficina de alumnos de la facultad. Además, necesita la autorización del Jefe de Trabajos Prácticos del turno correspondiente para luego los alumnos poder registrar el presente. También, el profesor a cargo de la materia podrá consultar y listar el estado de cada alumno perteneciente a su cátedra. El sistema sólo se utilizará en el ámbito de la facultad de Informática y deberá adecuarse a la reglamentación sobre privacidad de los datos en el ámbito de la misma.

Stakeholders:

- Alumnos
- Docentes
- JTP
- Oficina de alumnos

Puntos de vista:

- Interactuables: Alumnos, docentes, oficina de alumnos
- Indirecto: JTP
- Dominio: reglamentación de la privacidad de los datos.

Fuentes de información:

- Alumnos
- Docentes
- Oficina de alumnos
- JTP
- Reglamentación
- Listado de alumnos
- Facultad

2. Se desea desarrollar un sistema para gestionar y administrar la atención de pacientes en una clínica privada especializada en tratamientos alérgicos. Cuando un paciente nuevo es ingresado a la clínica el empleado registra todos sus datos personales, posteriormente un enfermero registra los controles y realiza las anotaciones habituales (temperatura, presión, peso, reacciones alérgicas etc.). Luego, el paciente es derivado con alguno de los doctores de la clínica, quién registra qué tratamientos deberá realizar. El médico también se encarga de registrar si el paciente debe quedar internado y debe mantener su historia clínica durante el período que dure el tratamiento. Se sabe que el director de la clínica puede consultar las historias clínicas de todos los pacientes. El sistema debe adecuarse a las normativas impuestas por el ministerio de salud de la provincia de Bs As

Stakeholders:

- Pacientes
- Empleado
- Enfermero
- Doctores
- Director

Puntos de vista:

- Interactuables: Empleado, enfermero, doctor, director
- Indirecto: Paciente
- Dominio: Normas del ministerio de la salud

Fuentes de información:

- Stakeholders
- Historia clínica

- Clínica
- Ministerio de salud

b) Habiendo resuelto los problemas presentados, ¿por qué considera que los requerimientos de los distintos stakeholders podrían entrar en conflicto? Porque tienen puntos de vista y prioridades distintos. Por ejemplo, un docente podría querer ver las notas de todos los alumnos de su clase, pero para el alumno sería bastante innecesario contar con la información de todos sus compañeros.

## Entrevistas Parte I

### Definiciones.

1. Describa qué tipo de información puede obtenerse en una entrevista.
2. Enumere y describa brevemente las etapas de la preparación de una entrevista.
3. Enumere y describa brevemente qué tipos de preguntas puede contener una entrevista. Detalle ventajas y desventajas de cada una.
4. Enumere y describa brevemente qué tipo de estructuras y organización existen para el armado de una entrevista.
5. Analice un formato de la planilla adecuado al momento de armar una entrevista.
6. Analice un formato de la planilla adecuado al momento de terminar una entrevista.

1- Se recolecta información de las personas cara a cara, la idea es conocer opiniones y sentimientos del entrevistado.

2-

- Leer los antecedentes: hay que prestarle atención al lenguaje y buscar un lenguaje en común para entenderse bien con el entrevistado.
- Establecer los objetivos de la entrevista: los directivos dan una visión general, los futuros usuarios una detallada.
- Seleccionar los entrevistados: reducir el número de entrevistas, los entrevistados tienen que saber para qué es la entrevista y qué se les va a preguntar.
- Planificar la entrevista y preparar al entrevistado: establecer cuándo y dónde va a ser la entrevista y cuánto va a durar
- Elegir el tipo de preguntas que se van a usar y su estructura.

3- Hay preguntas abiertas, cerradas y de sondeo. Las abiertas permiten al encuestado responder de cualquier manera, mientras que las cerradas son directas y cortas. Por tanto, las abiertas son más difíciles de analizar, requieren más tiempo y requieren mucho entrenamiento pero permiten la espontaneidad, que el entrevistador conozca al entrevistado, dan mucha flexibilidad y habilita a entrevistas amplias y profundas. Por el otro lado, las cerradas brindan más control de la entrevista al entrevistador y son más precisas y confiables. Las preguntas de sondeo permiten al entrevistador indagar más sobre un tema concreto.

4- Hay entrevistas piramidales o inductivas, en las cuales se comienza con preguntas cerradas y se van abriendo hacia el final, entrevistas de embudo o deductivas, las cuales funcionan al revés y entrevistas de diamante, que es una combinación de las previas comenzando con preguntas cerradas, abriéndose hacia el medio de la entrevista y cerrándose hacia el final.

## Parte II Situaciones

### Situación 1

Tiene una entrevista con el gerente de ventas de una empresa el cual desea informatizar dicho sector pero no tuvo tiempo de preparar las preguntas por lo que le pidió a un nuevo empleado que le prepare algunas. Cuando las lee, se da cuenta que son inadecuadas. Lea las preguntas y vuelva a redactarlas de una manera más apropiada. Especifique por qué le parece inadecuada cada una de ellas.

a. Sus subordinados me dijeron que la empresa no anda bien. ¿Es cierto?

b. Soy nuevo en esto. ¿Qué he dejado afuera?

c. ¿Estará usted de acuerdo con los demás gerentes de ventas, respecto a que computarizar las ventas mensuales y luego realizar un análisis de la tendencia tendría usted grandes mejoras?

d. ¿No habrá una mejor manera de hacer proyecciones de sus ventas, que ese procedimiento anticuado que usted utiliza?

a- No es apropiada porque es una pregunta sesgada. A su vez, critica al entrevistado. Una forma de plantearla sería: ¿Cómo cree que va la empresa en estos tiempos?

b- Destaca ignorancia por parte del entrevistador. Una opción sería decir: ¿Desea agregar algo más?

c- Larga, rebuscada y sesgada. Una opción sería: ¿Qué opina sobre la computarización de las ventas mensuales?

d- Critica al entrevistado. Una forma de preguntarlo sería: ¿Cree que existe otra forma de proyectar sus ventas?

### Situación 2

Apenas ha entrado a la oficina de su entrevistado se da cuenta que él no ha dejado de revisar papeles, mirar el reloj y hacer llamadas telefónicas. Usted supone que se siente nervioso porque está atrasado con otro trabajo que tiene que terminar.

a. Explique brevemente cómo resolvería tal situación.

b. Qué opciones propone para el caso en que la entrevista no pueda reprogramarse.

a- Una opción sería intentar recortar la entrevista para que sea lo más corta posible o intentar reprogramarla.

b- Buscar si hay otra persona a la que se le pueda entrevistar.

### Situación 3

El siguiente es el primer informe de una entrevista realizada por uno de los miembros de su equipo de análisis de sistemas: "En mi opinión, el resultado de la entrevista fue muy bueno. El entrevistado me permitió hablar con él durante una hora y media. Me relató toda la historia del negocio, que fue muy interesante. También mencionó que las cosas no han cambiado desde que él ha estado en la empresa, hace aproximadamente 16 años. En breve nos reuniremos nuevamente para terminar la entrevista, pues, no tuvimos tiempo para analizar las preguntas que preparé".

a. Lea atentamente el informe de la entrevista y explique qué sensación le deja dicho informe.

b. Indique si existe información que es irrelevante en el informe.

c. Mencione tres sugerencias que le haría a su compañero de equipo para que realizara una mejor entrevista la próxima vez.

a- El entrevistado estaba muy dispuesto a hablar pero se enfocó en puntos no muy útiles para la entrevista.

b- La información de la opinión personal del entrevistador.

c- Preguntas más cerradas o dirigidas.

## Parte II Problemas

### Problema 1

Preparar una entrevista para obtener los requerimientos del siguiente problema: Se desea desarrollar un sistema que permita compartir un vehículo para un viaje. La idea es que cuando una persona tiene que realizar un viaje lo publique en la aplicación. Luego el resto de los usuarios se postulan para acompañarla y el chofer podrá seleccionar quienes viajan. El objetivo es abaratar costos y evitar congestiones en el tránsito.

- Al usuario:  
Que información te gustaría saber sobre el chofer y sobre las personas con las que vas a viajar?
- Al cliente  
Cómo querías distribuir los costos?  
Quisiera que haya un sistema de calificación a las personas con las que se compartió el viaje?  
Le gustaría que quedaran registrados los viajes realizados? (personas, patente del vehículo, destino, chofer).  
Cómo se manejarían las cancelaciones? Tanto por parte del chofer como de los acompañantes.  
Cómo quiere que sea la implementación de la aplicación?

**Problema 2** Preparar una entrevista para obtener los requerimientos del siguiente problema: CookBooks es un negocio pequeño manejado por una pareja jubilada. Hasta este momento, Cookbooks ha vendido sus libros sólo a través de pedidos por correo. Los dueños ahora quieren desarrollar un sistema en línea para vender libros de cocina fáciles de conseguir y agotados a través de internet. Los visitantes podrán hojear diferentes libros de cocina, pero tendrán que crear una cuenta del cliente antes de poder hacer una compra. Los pagos se aceptarán sólo en línea con una tarjeta de crédito reconocida.

- Al usuario  
Cómo te gustaría que se organizaran los libros?
- Al cliente  
Se venderían libros nuevos o usados?  
Habrían retiros físicos o envíos?  
Habrán reembolsos o devoluciones?  
Se aceptará el pago en cuotas?  
Planea agregar libros en oferta?

## Cuestionarios

### Parte I Definiciones.

- 1) Describa qué tipo de información se busca mediante la aplicación de cuestionarios.
- 2) Describa bajo qué circunstancia considera apropiado utilizar cuestionarios.
- 3) Describa los dos tipos de cuestionarios.

- 1- Lo que se busca conseguir con cuestionarios es información sobre lo que las personas dicen que quieren y lo que las personas creen que es cierto. A su vez se busca descubrir cuáles es su comportamiento y características importantes sobre ellas.
- 2- Es una buena idea usar cuestionarios cuando las personas no se encuentran físicamente en el mismo lugar, cuando se quiere encuestar a muchas personas, cuando se buscan opiniones generales y/o cuando se quieren identificar problemas generales.
- 3- Los cuestionarios pueden tener preguntas abiertas, en que se dejan abiertas todas las posibles opciones de respuesta, o cerradas, en las que se limitan las opciones. Las primeras tienen velocidad de conclusión lenta, y son difíciles de analizar pero son exploratorias y profundas y más fáciles de preparar que las cerradas.

### Parte II Situaciones.

#### Situación 1

Alguien nuevo en el centro de cómputo de un gimnasio que tiene varias sucursales, viene con muchas ganas de mejorar las cosas que ve dentro del mismo. Dicho centro está desarrollando un sistema en red que usarán todas las sucursales. Dado el siguiente cuestionario verifique si es necesario reescribir las preguntas, justifique.

##### Cuestionario 1

¡Urgente! Complételo y devuélvalo de manera inmediata, sino su cheque de pago será retenido hasta que devuelva el presente.

1. En pocas palabras indique qué problemas ha tenido el actual centro de cómputo.
2. ¿Habría alguien que piense de la misma manera que usted? Enumere sus nombres.
3. ¿Cuántas PC fallaron en estos últimos 6 meses?
4. ¿Cuál es el problema más grande que enfrenta al comunicar sus problemas al centro de cómputo?

- 1- Pregunta sesgada. Podría preguntarse: ¿Qué opina del centro de cómputo?
- 2- Pregunta innecesaria. Se descubrirá si hay más personas que piensen igual al analizar todos los cuestionarios.
- 3- Se asume que si fallaron. ¿Han fallado las pc en los últimos meses? En caso afirmativo, ¿cuántas?
- 4- Asume un problema en la comunicación. Se podría preguntar: tuvo algún problema al comunicar sus problemas al centro de cómputo? En caso de que sí, ¿cuál?

#### Situación 2

El siguiente es un cuestionario diseñado por un empleado de una empresa textil que se especializa en fabricar medias para hombres. Este empleado lo escribió en calidad de gerente de la oficina que tiene a cargo la propuesta de compra / implementación de un nuevo sistema de cómputos ¡Hola a todos los empleados! Según los rumores, estamos tras una nueva computadora. Aquí hay algunas preguntas para que reflexionen.

- a. ¿Cuánto tiempo ha usado la computadora vieja? \_\_\_\_\_
- b. ¿Con qué frecuencia se descompone? \_\_\_\_\_
- c. ¿Quién la repara? \_\_\_\_\_
- d. ¿Cuándo fue la última vez que usted sugirió una mejora al sistema de cómputos y esta se puso en práctica? ¿De qué se trató? \_\_\_\_\_
- e. ¿Cuándo fue la última vez que usted sugirió una mejora al sistema de cómputos y nadie la usó? ¿De qué se trató? \_\_\_\_\_
- f. ¿Usted utiliza una pantalla o una impresora, o ambas? \_\_\_\_\_
- g. ¿Qué tan rápido escribe en la computadora? \_\_\_\_\_
- h. ¿Cuántas personas necesitan acceder a la base de datos regularmente en su sucursal? ¿Hay alguien que actualmente no utilice la computadora y que le gustaría hacerlo? \_\_\_\_\_

- a. Reformule o elimine las preguntas que considere inapropiadas.
- b. Realice una crítica sobre el diseño y el estilo en cuanto a espacio en blanco, espacio para las respuestas, facilidad para responder, etc.
- c. Escriba el cuestionario nuevamente, teniendo en cuenta lo respondido en los puntos a y b.
- a. ¿Cuánto tiempo ha usado la computadora vieja? De 6m a 1 año - de 1 a 2 años - más
- b. ¿Con que frecuencia se descompone? cada \_\_\_\_ meses
- c. ¿Cuándo fue la última vez que usted sugirió una mejora al sistema de cómputos? \_\_\_\_\_  
se puso en práctica? Si - no
- d. Usted utiliza: pantalla - impresora - ambas
- e. ¿Cuántas personas necesitan acceder a la base de datos regularmente en su sucursal? \_\_\_\_\_