Resumen Tema 1

# Técnicas de recogida de información

## Técnicas básicas

**Observación in situ**, consiste en la observación pasiva en el lugar de trabajo del usuario, pero sin interrumpir el trabajo del usuario. Se debe evitar que el usuario se sienta observado para no incomodarlo y no afectar a su trabajo.

**Inmersión/aprendizaje**, consiste en la observación activa en el lugar de trabajo del usuario. Se trabaja con el usuario como si se fuera un empleado nuevo

**Estudio de la documentación**, se basa en el estudio de normas internas, documentos comerciales , documentos internos, etc.

**Encuestas**, que consisten en el envío de formularios a un número elevado de usuarios

## Método DELPHI

# Reuniones

## Joint Application Development (JAD) /Desarrollo conjunto de aplicaciones

## Brainstorming

## Método Phillips 66

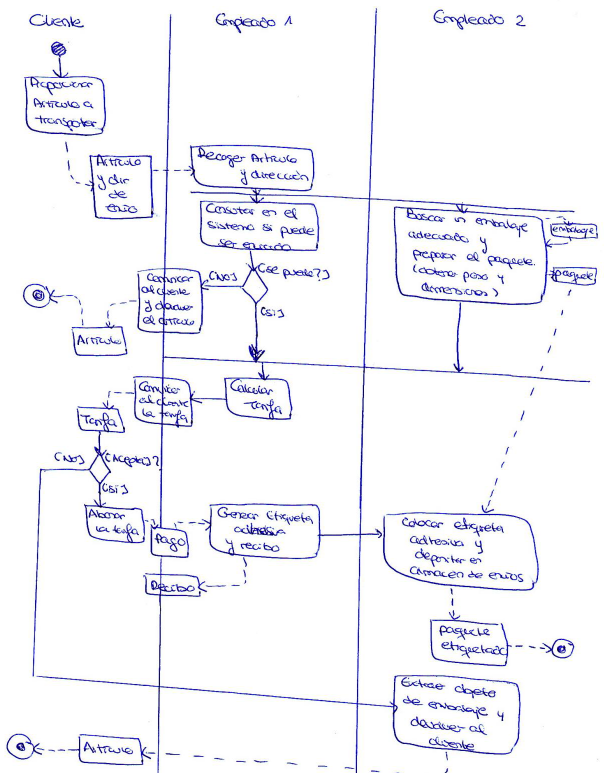
## Seis sombreros

# Ejercicio 1

**Realizar un diagrama de actividades UML para describir el proceso de negocio seguido por una empresa de mensajería urgente para admitir un envío. A continuación, se especifican los detalles de dicho proceso.**

**La admisión de un envío involucra a un Cliente, que proporciona el artículo a transportar, y a dos empleados de la empresa, que por simplicidad denominaremos Empleado 1 y Empleado 2. La normativa de seguridad de la empresa obliga al cliente a proporcionar el artículo sin embalaje.**

**El proceso comienza cuando, en la oficina, el Cliente entrega el artículo y la dirección de envío al Empleado 1. Tras la recogida, el Empleado 1 consulta en el sistema si dicho artículo puede ser enviado al país de destino ( ya que pueden existir leyes locales que impidan la entrada de determinadas mercancías). Mientras tanto, el Empleado 2 busca un embalaje adecuado para el transporte del artículo, prepara el paquete , y obtiene su peso y dimensiones. En el caso de que el artículo no pueda ser enviado al país deseado, el Empleado 1 comunica este hecho al Cliente, le devuelve el artículo, y el proceso concluye sin cargo alguno para el Cliente. Por el contrario, si la legislación admite el transporte, el Empleado 1 calcula la tarifa de envío, para ello es necesario que el Empleado 2 tenga listos el peso y las dimensiones. Si el Cliente acepta la tarifa, éste procede al abono de la misma. Una vez efectuado el pago, el Empleado 1 genera una etiqueta adhesiva y un recibo para el Cliente. El empleado 2 coloca la etiqueta adhesiva en un lugar apropiado del paquete y deposita éste en un almacén para envíos inmediatos. Si el Cliente no hubiese aceptado la tarifa, el Empleado 2 extraería el objeto de su embalaje y se lo devolvería al Cliente, concluyéndose el proceso sin cargo alguno para el Cliente.**



## Ejercicio 2

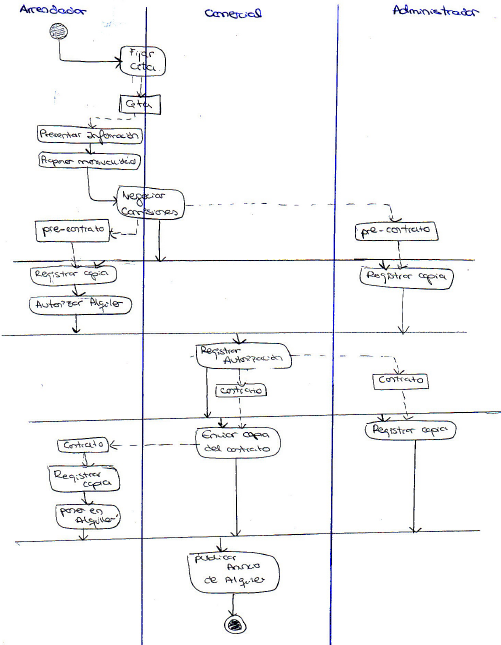
Una organización que presta determinados servicios de comercio electrónico a distintas empresas, observa que en los últimos tiempos tiene graves problemas de fiabilidad de su sistema, lo cual está provocando el descontento entre sus clientes. Ante la aleatoriedad de la presentación de los problemas y las diversas circunstancias en las que los mismos se presentan, la organización decide hacer frente al problema para evitar los efectos negativos que el mismo pueda provocar a sus clientes y como consecuencia, las repercusiones que pudieran tener en sus objetivos de negocio.Para analizar la situación, la organización decide realizar una actividad con las 18 personas que están más

directamente relacionadas con el sistema que está presentando estos problemas.

En el desarrollo de la actividad, durante unas dos horas en su totalidad, un representante de la organización,que ejerce de coordinador de la actividad, expone el problema y la situación a los participantes en la mismacon la idea de poner a cada uno de ellos en situación de tener que tomar decisiones, para ver qué solución se le ocurre aportar a cada uno de ellos.Una vez que el coordinador ha expuesto el problema, uno cualquiera de los participantes hace un resumen del mismo al resto de sus compañeros y a partir de entonces, y durante un tiempo aproximado de una hora,cada uno de los participantes escribe la solución que estima más adecuada para hacer frente al problema.

Posteriormente cada participante dará a conocer, en voz alta, la solución que ha propuesto al resto de sus compañeros. Una vez que se han dado a conocer todas las propuestas, el coordinador elige la que estima más adecuada para solucionar la situación.A la vista de la exposición anterior, se ha de indicar:

1. Dentro de las técnicas de recogida de información estudiadas, de qué tipo es y qué nombre recibe la técnica que la organización anterior ha tenido la intención de aplicar.
2. Una vez identificada la técnica anterior, se han de indicar aquellos aspectos en los que se considere que la organización no ha llevado a cabo de forma adecuada la aplicación de la técnica.



## Ejercicio 3

Una empresa dedicada a la innovación metodológica ha desarrollado una metodología para realizar proyectos de desarrollo de software. Antes de lanzarla al mercado desea cerciorarse sobre su aceptación, para lo cual decide consultar a un grupo de 8 expertos que colaboran normalmente con la empresa para conocer la opinión de los mismos. Para ello define un cuestionario de 15 preguntas en las que se analizan los diferentes aspectos de la metodología y envía dicho cuestionario a los expertos indicándoles un plazo

de 7 días para que concreten sus respuestas. Una vez que las respuestas de los expertos son recibidas, la organización elabora un segundo cuestionario refinando el primero y se lo vuelve a enviar a los expertos, con el mismo plazo de respuesta y adjuntándole además un resumen de las respuestas obtenidos respecto al primer cuestionario. Una vez que la empresa recibe las respuestas del segundo cuestionario, y al detectar todavía alguna diferencia de opiniones entre los expertos, vuelve a repetir el proceso una tercera vez, logrando finalmente un consenso en la opinión de los expertos en las respuestas dadas al tercer cuestionario. Considerando la buena disposición de los expertos a colaborar con la empresa y a respetar los plazos, y considerando las técnicas estudiadas en clase, se ha de indicar cómo se denomina la técnica utilizada por la empresa y cuál es el límite superior, si lo hay, en cuanto al número de cuestionarios que se puede pasar a

cada uno de los expertos.

