**Parte I Definiciones.**

**1) Definir brevemente qué es un requerimiento.**

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.

**2) Defina requerimientos funcionales y no funcionales.**

Los **requisitos funcionales** son declaraciones de los servicios que prestará el sistema, en la forma en que reaccionará a determinados insumos. Cuando hablamos de las entradas, no necesariamente hablamos sólo de las entradas de los usuarios. Pueden ser interacciones con otros sistemas, respuestas automáticas, procesos predefinidos. En algunos casos, los requisitos funcionales de los sistemas también establecen explícitamente lo que el sistema no debe hacer. Es importante recordar esto: un RF puede ser también una declaración negativa. Siempre y cuando el resultado de su comportamiento sea una respuesta funcional al usuario u otro sistema, es correcto. Y más aún, no sólo es correcto, sino que es necesario definirlo.

**Requisitos no funcionales**

Se trata de requisitos que no se refieren directamente a las funciones específicas suministradas por el sistema (características de usuario), sino a las propiedades del sistema: rendimiento, seguridad, disponibilidad. En palabras más sencillas, no hablan de “lo que” hace el sistema, sino de “cómo” lo hace. Alternativamente, definen restricciones del sistema tales como la capacidad de los dispositivos de entrada/salida y la representación de los datos utilizados en la interfaz del sistema.

Los requisitos no funcionales se originan en la necesidad del usuario, debido a restricciones presupuestarias, políticas organizacionales, la necesidad de interoperabilidad con otros sistemas de software o hardware, o factores externos tales como regulaciones de seguridad, políticas de privacidad, entre otros.

**3) Defina que es un 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.

**4) Defina las fuentes más importantes para la obtención de información.**

Recopilación de información:

Métodos discretos

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

Métodos interactivos

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

**5) Indique los puntos de vista (de manera genérica) que se pueden reconocer en un proyecto de software.**

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.

**6) Enumere tres problemas de comunicación que pueden existir en la elicitación de requisitos.**

* 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.

**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: Estudiantes, oficina de alumnos, jefe de TP, profesor a cargo de la materia.

PV:

Dominio:Facultad de informática.

Interactuadores: Estudiantes, oficina de alumnos, profesor a cargo de la materia.

Indirecto:Jefe de TP.

Fuentes de información: Listado otorgado por la oficina de alumnos de la facultad, oficina de alumnos, estudiantes, profesor a cargo, reglamentación sobre privacidad de los datos.

**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: Paciente, empleado, enfermero, doctor, director.

PV:

Dominio: Clínica privada especializada en tratamientos alérgicos de Bs As.

Interactuadores: Empleado, enfermero, doctor, director.

Indirecto: Paciente.

Fuentes de información: Normativas impuestas por el ministerio de salud de la provincia de Bs As. Paciente, empleado, enfermero, doctor, director, Clínica privada especializada en tratamientos alérgicos de Bs As. Historia clínica.

**b) Habiendo resuelto los problemas presentados, ¿por qué considera que los requerimientos de los distintos stakeholders podrían entrar en conflicto?**

Puede que la oficina de alumnos quiera cargar los alumnos sin la firma del JTP para poder agilizar su trabajo, y el sistema no se lo permitiría.

Puede que el personal esté acostumbrado a anotar en papel, y no en herramientas tecnológicas.

**Entrevistas**

**Parte I Definiciones.**

**1. Describa qué tipo de información puede obtenerse en una entrevista.**

Conocer opiniones, objetivos, procedimientos informales y sentimientos del entrevistado a través de la interacción cara a cara.

**2. Enumere y describa brevemente las etapas de la preparación de una entrevista.**

*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.

*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.*

**3. Enumere y describa brevemente qué tipos de preguntas puede contener una entrevista. Detalle ventajas y desventajas de cada una.**

Tipos de Preguntas:

Abiertas:

Permite al encuestado responder de cualquier manera.

¿Qué opinión tiene del sistema actual?

¿Cómo describe su trabajo?

Ventajas:

Revelan una 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 objetivos claros.

Cerradas:

Las respuestas son directas, cortas o de selección específica.

¿Quién recibe este informe?

¿Cuántas personas utilizan el sistema?

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.

Sondeo:

Permite obtener más detalle sobre un tema puntual.

¿Podría dar detalles sobre…?

¿Podría dar un ejemplo de…?

**4. Enumere y describa brevemente qué tipo de estructuras y organización existen para el armado de una entrevista.**

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)

1. El encuestador lleva a un tema en general.
2. Sin preparación de preguntas específicas.
3. Iniciar con preguntas que no dependen del contexto, para conocer el problema, la gente involucrada, etc.

Organización:

* Piramidal (Inductivo cerrado->abierto).
* Embudo (Deductivo abierto->cerrado).
* Diamante (Comb. de las anteriores cerrado->abierto->cerrado).

**5. Analice un formato de la planilla adecuado al momento de armar una 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.

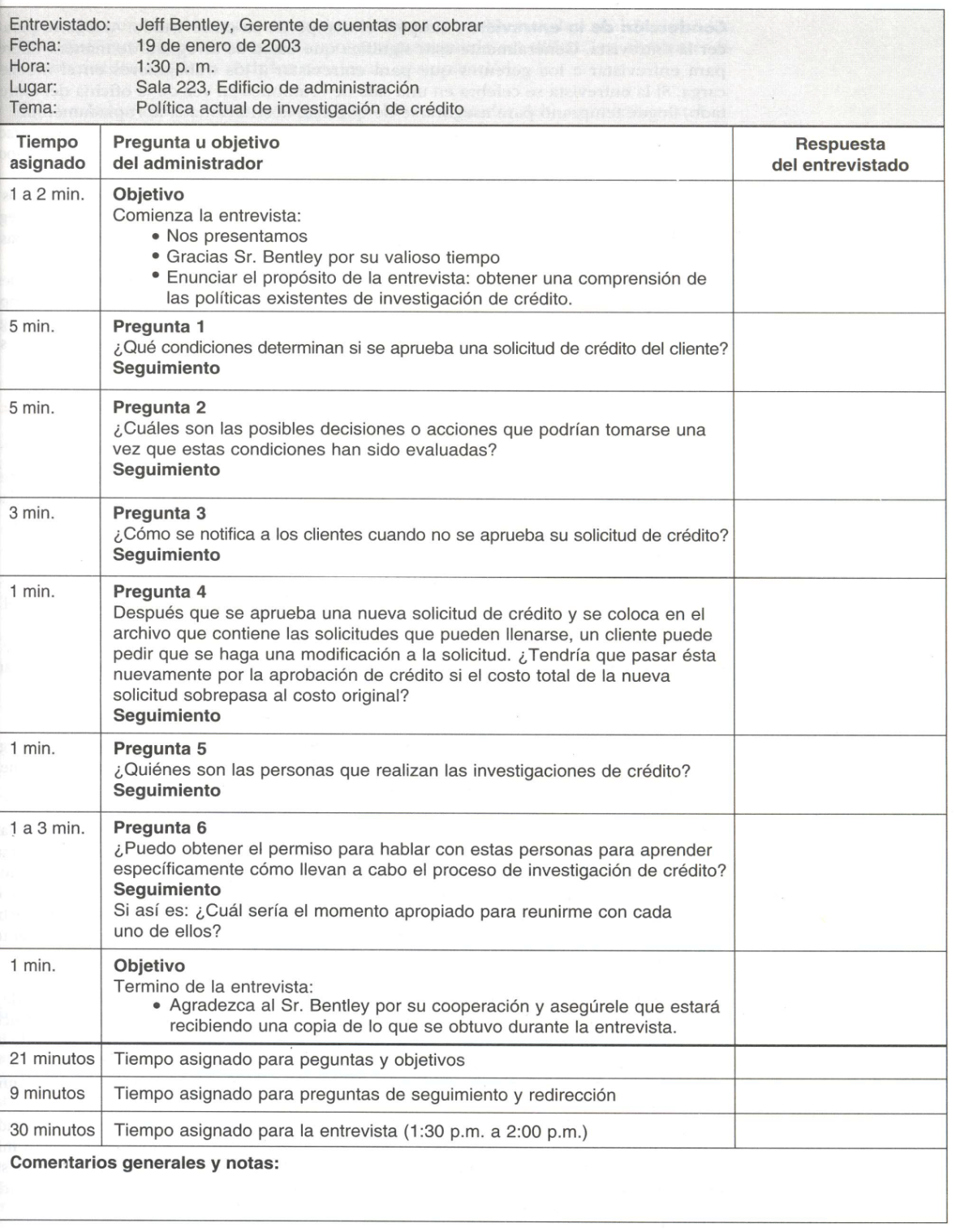
Mencione el propósito de la misma y la duración.

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

**6. Analice un formato de la planilla adecuado al momento de terminar una entrevista.**

Concluya la entrevista expresando su agradecimiento.

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



**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?**

La pregunta puede poner incómodo al entrevistado, al igual que generar hostilidad, incluye opiniones personales de los subordinados. Al igual que la pregunta condiciona la respuesta del entrevistado y la puede sesgar, ya que se hacen suposiciones.

¿Podría detallarme el funcionamiento de la empresa?

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

Se da a entender un mal manejo del dominio, no es claro en lo que pregunta, y puede que la respuesta del entrevistado no lleve a ningún lado.

De los temas abordados ¿Quedaron detalles por tener en cuenta? Si es así, ¿Cuáles?

**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?**

Es una pregunta larga, con intención y opiniones personales, que sesga la opinión del entrevistado y puede aportar información errónea al respecto.

¿Cual es su opinión respecto a computarizar las ventas mensuales y luego realizar un análisis de la tendencia?

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

La pregunta puede poner incómodo al entrevistado, al igual que generar hostilidad, incluye opiniones personales. Resulta amenazante criticar el funcionamiento de la empresa, sin haber reunido siquiera la información suficiente para hacer dicha afirmación.

¿Cuáles considera que son los puntos fuertes del sistema actual?

¿Hay características que pueden ser mejoradas del sistema actual? Si es así, ¿Cuáles?

**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.**

Preguntar si dispone de tiempo y puede seguir posponiendo ese otro trabajo. Me presento y muestro mi predisposición para ayudarlo en la tarea que tenga que realizar, en caso de que pueda ser así, empiezo un análisis del ambiente de trabajo y luego realizó la entrevista. En caso de que luego no disponga de tiempo, realizó la entrevista mientras lo ayudo en su trabajo, en forma de conversación.

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

Preguntar si dispone de tiempo y puede seguir posponiendo ese otro trabajo. Me presento y muestro mi predisposición para ayudarlo en la tarea que tenga que realizar, en caso de que pueda ser así, empiezo un análisis del ambiente de trabajo y luego realizó la entrevista. En caso de que luego no disponga de tiempo, realizó la entrevista mientras lo ayudo en su trabajo, en forma de conversación.

Le propondría enviarle las preguntas por mail, adecuándolas a este formato, si es que necesito obligatoriamente sus respuestas. Caso contrario le preguntaría si hay algún otro empleado con conocimientos similares del tema y más tiempo libre, para poder entrevistarlo en su lugar y evitarle molestias.

**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.**

El entrevistador no tuvo el control sobre la entrevista, no pudo obtener la información necesaria para el análisis de requerimientos. Mantuvo al entrevistado durante mucho tiempo, haciéndole perder tiempo de su horario laboral. Al mismo tiempo, resultó en una charla amena, con una persona que valora la empresa y pudo generar empatía y hacer sentir cómodo al entrevistado.

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

Su opinión no es relevante, la historia del negocio, si es interesante o no, importa poco.

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

Mantener el tiempo de la entrevista por debajo de los 45 minutos, realizar un informe detallado de lo sucedido durante la entrevista, contemplar la idea de grabar la conversación en caso de que se sienta incapaz de poder escribir a la velocidad del entrevistado, y realizar/abarcar TODAS las preguntas de la entrevista, sin desviarse del tema, manteniendo el control de la situación.

**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.**

**Entrevistado: Señor de la idea.**

**Fecha: xx/xx/xxxx**

**Hora: 14:00 p.m.**

**Lugar: Coworking Moebius**

**Tema: Especificaciones de la idea de la aplicación a desarrollar.**

| **Tiempo asignado** | **Pregunta u objetivo del administrador** | **Respuesta del entrevistado** |
| --- | --- | --- |
| 1 a 2 min. | **Objetivo**  Comienza la entrevista:   * Nos presentamos. * Gracias Señor por su valioso tiempo. * Enunciar el propósito de la entrevista: Especificaciones de la idea de la aplicación a desarrollar. |  |
| 3 min. | ¿Todos los usuarios de la aplicación deben estar registrados en la misma? ¿Qué datos son requeridos para poder registrarse?  **Seguimiento** |  |
| 2 min. | ¿Existen restricciones para ser solicitante en la app? ¿Cuáles?  **Seguimiento** |  |
| 2 min. | Al momento de realizar un viaje ¿Que datos debe introducir el solicitante del viaje? Ya sea dirección, nombre, etc.  **Seguimiento** |  |
| 1 min. | El resto de usuarios ¿Pueden ver estos datos públicamente?  **Seguimiento** |  |
| 1 min. | ¿El solicitante puede elegir a su chofer?  **Seguimiento** |  |
| 1 min. | Los postulantes para acompañarla ¿Pueden ser rechazados por la persona?  **Seguimiento** |  |
| 2 min. | ¿Existen restricciones para ser acompañante en la app? ¿Cuáles?  **Seguimiento** |  |
| 2 min. | ¿Existiría algún medio de comunicación entre el solicitante y el acompañante? Si es así, ¿Cuál sería?  **Seguimiento** |  |
| 3 min. | El acompañante tendría algún tipo de información o recomendaciones para acompañar solicitantes. ¿Cual/cuales sería/an?  **Seguimiento** |  |
| 3 min. | ¿Existiría algún sistema de puntuación para el solicitante, acompañante y chofer? ¿Esto influiría en algún aspecto dentro de la app?  **Seguimiento** |  |
| 3 min. | ¿Existen restricciones para ser chofer en la app? ¿Cuáles?  **Seguimiento** |  |
| 8 min. | ¿Cuál considera que es el público objetivo de la aplicación? Detalle. |  |
| 4 min. | ¿Cómo sería el manejo del dinero dentro de la app? ¿Qué medios de pago aceptaría?  **Seguimiento** |  |
| 2 min. | Las interfaces, tanto del solicitante, acompañantes, y choferes ¿Se mostrarían con diferentes niveles de privacidad?  **Seguimiento** |  |
| 8 min. | ¿Podría detallarme cómo se las imagina?  **Seguimiento** |  |
| 1 a 10 min. | ¿Los choferes tendrían una aplicación aparte, con información relevante unicamente para ellos? Detalle.  **seguimiento** |  |
| 1 a 10 min. | ¿Existiría un sistema de tarifas dinámica en función de la calidad del servicio / acompañante / chofer? ¿Cómo lo imagina?  **Seguimiento** |  |
| 1 a 10 min. | ¿Tiene información sobre el marco legal en el que sería desarrollada la app? ¿Conoce quién pudiera proporcionar esta/más información?  **Seguimiento** |  |
| 1 a 10 min. | ¿Considera que hay algún punto, detalle, o información adicional que no fue mencionada a lo largo de la conversación? |  |
| 82 minutos | Tiempo asignado para preguntas y objetivos |  |
| 8 minutos | Tiempo asignado para preguntas de seguimiento y redirección. |  |
| 90 minutos | Tiempo asignado para la entrevista(14:00 p.m. a 15:30 p.m.) |  |

**Comentario generales y notas:**

**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 difíciles 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.**

**Entrevistado: Señora Marta.**

**Fecha: xx/xx/xxxx**

**Hora: 9:15 am.**

**Lugar: sala de administración, CookBooks.**

**Tema: Funcionamiento del negocio actual y funcionalidades del nuevo sistema.**

| **Tiempo asignado** | **Pregunta u objetivo del administrador** | **Respuesta del entrevistado** |
| --- | --- | --- |
| 1 a 2 min. | **Objetivo**  Comienza la entrevista:   * Nos presentamos. * Gracias señora Marta por su valioso tiempo. * Enunciar el propósito de la entrevista: Obtener una compresión del negocio actual y las funcionalidades del nuevo sistema. |  |
| 2 min. | Actualmente ¿El cliente tiene forma de acceder al catálogo de libros disponibles para la compra?  **Seguimiento** |  |
| 4 min. | ¿Cuáles son los pasos que debe seguir un usuario para solicitar la compra de un libro hasta el momento?  **Seguimiento** |  |
| 2 min. | ¿Son aceptadas todas las solicitudes o existe alguna restricción en cuanto a la solicitud?  **Seguimiento** |  |
| 1 min. | ¿Quiénes son los encargados de recibir las solicitudes?  **Seguimiento** |  |
| 8 min. | Una vez que la solicita ¿Cuál es el proceso desde la solicitud hasta la entrega del libro?  **Seguimiento** |  |
| 1 min. | ¿En promedio en cuanto tiempo es entregado el libro?  **Seguimiento** |  |
| 1 min. | ¿Quienes son los encargados de realizar la entrega del libro?  **Seguimiento** |  |
| 7 min. | En caso de quedar insatisfecho con el producto, ¿El cliente puede pedir un reembolso?  En caso de ser afirmativo  ¿Existen restricciones respecto a la solicitud de reembolso?  ¿Cuál es el proceso de la solicitud de reembolso?  ¿Quienes son los encargados de gestionar el reembolso?  **Seguimiento** |  |
| 1 min. | Con respecto a los encargados de las diversas áreas mencionadas anteriormente ¿Puedo obtener el permiso para hablar con estas personas y aprender específicamente cómo llevan a cabo los procesos?  **Seguimiento** |  |
| 1 min. | ¿Cuál sería el momento apropiado para reunirme con cada uno de ellos?  **Seguimiento** |  |
| 1 min. | ¿Considera que sus clientes están acostumbrados a utilizar medios tecnológicos e internet?  **Seguimiento** |  |
| 3 min. | Si tuviera que elegir ¿Cuál dirían que es el propósito principal del sistema? EJ: atraer nuevo público, brindar una alternativa / nuevo servicio a sus clientes más frecuentes.  **Seguimiento** |  |
| 3 min. | ¿Desea tener un registro/cuentas de sus clientes por algún propósito en particular? Por ejemplo, obtener el rango de edad de sus compradores, saber quienes son compradores frecuentes, etc.  **Seguimiento** |  |
| 2 min. | ¿Por qué motivo los pagos se realizarán exclusivamente con una tarjeta de crédito reconocida? ¿Cuáles serían dichas tarjetas?  **Seguimiento** |  |
| 3 min. | ¿Desea tener un registro de las compras de sus clientes por algún propósito en particular? Por ejemplo, meses donde se venden más, donde se venden menos, libros más demandados, etc.  **Seguimiento** |  |
| 38 minutos | Tiempo asignado para preguntas y objetivos |  |
| 7 minutos | Tiempo asignado para preguntas de seguimiento y redirección. |  |
| 45 minutos | Tiempo asignado para la entrevista(9:15 a.m. a 10:00 a.m.) |  |

**Comentario generales y notas:**

**Parte I Definiciones.**

**1) Describa qué tipo de información se busca mediante la aplicación de cuestionarios.**

Recolectar hechos de un gran número de personas.

Detectar un sentimiento generalizado.

Detectar problemas entre usuarios.

Cuantificar respuestas.

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.

**2) Describa bajo qué circunstancia considera apropiado utilizar 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.

**3) Describa los dos tipos de 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

**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. ¿Habrá 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?**

Si bien la llamada a la acción es un recurso valioso, no hay que hacer sentir obligado, amenazado o iniciar de una forma hostil a presentar el cuestionario, ya que condiciona la respuesta del encuestado, además de querer enviarlo rápidamente para sacárselo de encima. Además se tiene que dar un justificativo por el cual completar la encuesta EJ:

**Queremos mejorar los servicios en nuestras sucursales, para que disfrute cada momento que pasa con nosotros. Es por esto que le pedimos que complete y envíe el siguiente cuestionario**

**¡Gracias por elegirnos!**

La primer pregunta esta mal redactada, no se entiende si se desea desarrollar o indicar los problemas tenidos, y por lo tanto abre paso a la ambigüedad y el aburrimiento del encuestado, además da por sentado que el encuestado tuvo problemas con el sistema, por lo tanto condiciona su respuesta.

**4.¿Qué aspectos o características considera que deben ser mejorados en el sistema de cómputo actual?**

La segunda pregunta no tiene sentido, y no tiene que ser reescrita, sino eliminada, no aporta información relevante, además de crear hostilidad y una baja fiabilidad en los datos.

**¿Cree que es una opinión generalizada?**

La tercera pregunta, da por sentado que las PC fallaron. Haría una pregunta cerrada.

**3. ¿Cuántas PC fallaron en estos últimos 6 meses?**

**0**

**1 - 4**

**5 - 7**

**8 - 10**

**NS/NC**

La última pregunta da a entender nuevamente el centro de cómputo tiene problemas, La activaria solo si se contesto que hay problemas en el sistema, y la pondria cómo segunda pregunta. No la reformularia, ta perfect.

**1. ¿Ha tenido problemas con el actual centro de cómputo? SI NO**

**2.¿Cuál es el problema más grande que enfrenta al comunicar sus problemas al centro de cómputo?**

Más allá de las preguntas, el mismo cuestionario no tiene finalidad, más allá que la de reunir información sobre el mal manejo del centro de computo. Sin tener en cuenta el nuevo proyecto a desarrollar y hacer preguntas relacionadas con el mismo.

**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 que frecuencia se descompone?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**c. ¿Quién la repara?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**d. ¿Cuándo fue la ultima 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 que 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.**

El formato de blanco permite que el encuestado pueda escribir más de lo necesario, puede generar confusión, sobre todo en preguntas cerradas, y dificulta la recolección de datos.

Además puede que no sea suficiente el espacio para escribir, dificultando la tarea de completarlo, haciendo que el encuestado no quiera seguir llenando la encuesta.

**c. Escriba el cuestionario nuevamente, teniendo en cuenta lo respondido en los puntos a y b.**

**¡Hola a toda la comunidad de \*Nombre empresa\*!**

**Con el fin de mejorar nuestro espacio y calidad de trabajo, pretendemos actualizar nuestro sistema de cómputo. Le pedimos que complete y envíe el siguiente formulario.**

**a. ¿Requiere de un equipo de cómputo para realizar sus tareas eficientemente? SI / NO / NSNC**

**b. ¿Actualmente dispone de un equipo de computo? SI / NO**

***c. ¿En su jornada laboral usa la computadora? SI / NO***

***De responder afirmativamente, ¿Cuántas horas al día en promedio?***

**0 - 2 horas**

**2 - 4 horas**

**5 - 8 horas**

**NS/NC**

**d. ¿Hace cuánto tiempo ha usado la computadora?**

**0 - 1 año**

**2 - 5 años**

**5 - 10 años**

**+10 años**

**NS/NC**

**g. ¿Utiliza una pantalla o una impresora, o ambas?**

**Pantalla**

**Impresora**

**Ambas**

**NS/NC**

**h. ¿Cuántas personas necesitan acceder a la base de datos regularmente en su sucursal?**

**0 - 5 personas**

**5 - 15 personas**

**15 - 25 personas**

**+25 personas**

**NS/NC**

**e. ¿Con qué frecuencia se descompone?**

**Muy frecuentemente**

**Frecuentemente**

**Ocasionalmente**

**infrecuentemente**

**Muy infrecuentemente**

**Nunca se descompone**

**NS/NC**

**f. ¿Sugirió una o varias mejoras al sistema de cómputos? SI NO NS/NC**

**\* En caso afirmativo \*¿De qué se trató/trataron?**