

Capítulo 4 “Recopilación de información, métodos interactivos”

1. ¿Qué tipos de información debe buscarse en las entrevistas?

R.- Se requiere conocer las opinión crítica del usuario, buscando fallas y/o oportunidades de mejora al sistema.

2. Mencione los cinco pasos en la preparación de una entrevista.

R.- Leer los antecedentes

Establecer los objetivos de la entrevista

Decidir a quién entrevistar

Preparar al entrevistado

Decidir el tipo de preguntas y la estructura

3. Defina lo que significan las preguntas abiertas de una entrevista. Mencione ocho beneficios y cinco desventajas de usarlas.

R.- Son las preguntas en las que le permitimos al entrevistado responder de una forma libre y franca.

Beneficios

Hacen que el entrevistado se sienta más seguro

Permiten al entrevistador entender el nivel del entrevistado en educación, costumbres valores, hábitos

Proporcionan gran cantidad de detalles

Revelan nuevas líneas de preguntas que pudieron pasar desapercibidas

Hacen más interesante la entrevista para el entrevistado

Permiten mayor espontaneidad

Facilitan la forma de expresarse al entrevistador

Son un buen recurso si alguna parte no está preparada para la entrevista.

Desventajas

Podrían generar muchos detalles irrelevantes

Posible pérdida de control en la entrevista

Permiten respuestas que podrían tomar más tiempo del debido

Dan la impresión de que el entrevistador es inexperto

Se podría perder la visión de la intención real de la entrevista

4. ¿Cuándo es apropiado el uso de preguntas abiertas en una entrevista?

R.- Cuando se desea justifique dichos hechos o que nos den la opinión de los mismos, es conveniente usarla cuando se dispone de tiempo y tolerancia.

5. Defina lo que quiere decirse con preguntas cerradas de una entrevista. Mencione seis beneficios y cuatro desventajas de usarlas.

R.- Es cuando el entrevistado es limitado a responder de una forma corta y directa, contestar si o no, cierto o falso.

Ventajas:

Se ahorra tiempo

Se comparan las entrevistas fácilmente

Se va directamente al punto de interés

Se mantiene el control

**Se cubre terreno rápidamente
Se consiguen datos relevantes**

**Desventajas: Son aburridas
No permiten obtener gran cantidad de detalles (por las limitaciones en las respuestas)
Se olvidan las ideas principales
No ayudan a forjar una relación cercana entrevistador-entrevistado**

6. ¿Cuándo es apropiado el uso de preguntas cerradas en una entrevista?

R.- Cuando requerimos respuestas cortas y no queremos información inservible

7. ¿Qué es una pregunta de sondeo? ¿Cuál es el propósito de utilizar preguntas de sondeo en las entrevistas?

R.- Son de las que se sirve el entrevistador para tener una idea mucho más amplia, clara y significativa de un tema, y ampliar la opinión del entrevistado, pueden ser abiertas o cerradas.

8. Defina el significado de estructura de pirámide. ¿Cuándo es útil emplearla en las entrevistas?

R.- Es un método de visualización de las preguntas y estructuración de la entrevista emulando una pirámide, en la cúspide o inicio de la entrevista se posiciona una pregunta específica sobre un tema, la cual da lugar a más preguntas menos específicas hasta terminar con preguntas generales. Se emplea cuando el entrevistado requiere motivación para profundizar en el tema, o cuando se requiere una opinión concluyente del tema.

9. Defina el significado de estructura de embudo. ¿Cuándo es útil emplearla en las entrevistas?

R.- Parte del método de la pirámide pero concluyendo con preguntas específicas., es útil cuando el entrevistado tiene opiniones fuertes sobre un tema y necesita libertad y confianza para expresarlas.

10. Defina el significado de estructura de diamante. ¿Cuándo es útil emplearla en las entrevistas?

R.- Es una combinación de estructura de pirámide y estructura de embudo, se inicia con preguntas cerradas sencillas, a la mitad de la entrevista se hacen preguntas amplias o generales y se concluye con preguntas específicas.

11. Defina el diseño conjunto de aplicaciones [JAD].

R.- Es una técnica de definición de requisitos y de diseño de interfaces de usuario, basada en reuniones participativas entre clientes , directiva y desarrolladores. Se centran más en el negocio que en conceptos técnicos

12. Liste las situaciones que justifican el uso de JAD en lugar de las entrevistas personales en la organización.

R.- Reducción de tiempo, de costo, mejora de calidad de los resultados de las evaluaciones de los requerimientos de información y generar una mayor identificación del usuario con los nuevos sistemas de información como resultado de los procesos participativos

13. Mencione los beneficios potenciales de usar el diseño conjunto de aplicaciones.

R.- Ahorro de tiempo, Posibilidad de desarrollo rápido, mejorar el concepto de propiedad del sistema de información, Se involucra a los usuarios en las etapas tempranas, se reflejan las ideas del usuario con el diseño final.

14. Liste las tres desventajas potenciales de usar JAD como una alternativa a las entrevistas personales.

R.- Jad requiere con todos los participantes dediquen una gran cantidad de tiempo y no es posible hacer otra actividad al mismo tiempo.

Los diseños serán poco satisfactorios si la preparación para las sesiones de JAD es inadecuado.

El esfuerzo concentrado dependerá de los hábitos y cultura propios de la organización.

15. ¿Qué tipos de información busca el analista de sistemas a través del uso de cuestionarios o encuestas?

R.- Permite documentar actitudes, comportamientos, creencias y características de muchas personas involucradas en actividades o puestos importantes y clave para la propuesta del sistema.

16. Mencione cuatro situaciones que hacen apropiado el uso de cuestionarios.

R.- La ubicación física de las personas involucradas

LA necesidad de saber y documentar que grupos están en desacuerdo con la implementación de un sistema

La necesidad de un estudio preliminar para medir la opinión general

La necesidad de tener la certeza de que se identificará y abordará cualquier problema relacionado con el sistema actual.

17. ¿Cuáles son los dos tipos básicos de pregunta que se usan en los cuestionarios?

R.- Preguntas abiertas y preguntas cerradas.

18. Mencione dos razones por las cuales un analista de sistemas debería utilizar una pregunta cerrada en un cuestionario.

R.- Optimización de espacio de almacenamiento de datos

La pregunta pueda tener un número limitado de respuestas

19. Mencione dos razones por las cuales un analista de sistemas debería usar una pregunta abierta en un cuestionario.

R.- Cuando se desea obtener una opinión sobre algún aspecto del sistema

Cuando no se necesita listar eficazmente las respuestas.

20. ¿Cuáles son los siete lineamientos para elegir el lenguaje del cuestionario?

R.- Redacción sencilla, ser específico en las preguntas, ser breve en las preguntas, no subestimar ni ser condescendiente, evitar la parcialidad, dirigir las preguntas a los encuestados adecuados, asegura espacio adecuado.

21. Defina el significado de escalamiento.

R.- Es el proceso de asignar números o símbolos a un atributo o característica con propósitos de medición.

22. ¿Cuáles son los dos tipos de información o escalas más utilizados por los analistas de sistemas?

R.- Escalas nominales y escalas de intervalos.

23. ¿Para qué se utilizan las escalas nominales?

R.- Para clasificar cosas

24. Dé un ejemplo de escala de intervalos.

R.- las escalas Fahrenheit y Celsius de medición de temperatura son escalas de intervalos

25. ¿Cuándo debe usar escalas de intervalos el analista?

R.- Cuando se presentas operaciones matemáticas en los datos del cuestionario, lo que da lugar a un análisis más completo.

26. Defina qué es la confiabilidad en la construcción de escalas.

R.- Mide la consistencia, si el cuestionario se mide una vez y a continuación se aplica nuevamente bajo las mismas circunstancias y en ambos casos se obtienen los mismos resultados.

27. Defina qué es la validez en la construcción de escalas.

R.- Es el grado en que la pregunta mide lo que el analista pretende que mida.

28. Mencione tres problemas que pueden ocurrir debido a la negligencia en la construcción de escalas

R.- Condescendencia, Tendencia central efecto de Halo

29. Mencione cuatro acciones que se pueden tomar para asegurar que el formato del cuestionario propiciará una buena tasa de respuesta.

**R.- Dejar suficiente espacio en blanco,
proporcionar suficiente espacio para las respuestas,
Facilitar a los encuestados marcar con claridad sus respuestas,
Mantener un estilo consistente.**

30. ¿Qué preguntas deben ponerse primero en el cuestionario?

**R.- Primero se deben colocar las preguntas más importantes
Agrupar los elementos de contenido similar
Incorporar primero las preguntas menos polémicas**

31. ¿Por qué deben agruparse las preguntas sobre temas similares?

R.- Para mayor comodidad del interesado, sin sentirse abrumado sobre un tema en particular.

32. ¿Cuál es el lugar apropiado para colocar las preguntas polémicas?

R.- Cuando el entrevistado se sienta como con el entrevistador.

33. Mencione cinco métodos para la aplicación de cuestionarios.

**R.- Citar al mismo tiempo a todos los encuestados
Entregar y recoger personalmente los cuestionarios al inicio y final de la entrevista**

Permitir que los encuestados llenen el cuestionario por si mismos en su trabajo y que lo dejen en una caja colocada en algún punto central
Mandar por correo los cuestionarios a los empleados de las sucursales e indicarles una fecha límite
Aplicar el cuestionario a través de correo electrónico en la web.

34. ¿Qué consideraciones son necesarias cuándo los cuestionarios se aplican mediante Internet?

R.- Los costos son mínimos

EL usuario lo responde en el momento que lo prefiera

Se llega más rápidamente al usuario

Los usuarios se sienten más cómodos con esta modalidad cuando se trata de responder sobre temas delicados