



**INSTITUTO
TECNOLÓGICO
BELTRÁN**

Centro de Tecnología e Innovación



Sistemas de Información

- ENTREVISTAS:

Introducción:

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos.

Una entrevista para recabar información es una conversación dirigida con un propósito específico que utiliza un formato de preguntas y respuestas. En la entrevista usted necesita obtener las opiniones de los entrevistados y su parecer acerca del estado actual del sistema, metas organizacionales y personales y procedimientos informales.



Sistemas de Información

- ENTREVISTAS:

Una entrevista es una conversación dirigida con un propósito específico que utiliza un formato de preguntas y respuestas. En la entrevista se necesita obtener las opiniones de los entrevistados y su parecer acerca del estado actual del sistema, metas organizacionales y personales y procedimientos informales.

Hay que buscar las opiniones de la persona que se entrevistan. Las opiniones podrían ser más importantes y reveladoras que los hechos. Además de las opiniones, se debe tratar de captar los sentimientos de los entrevistados ya que éstos conocen la organización mucho mejor que el analista. Al escuchar los sentimientos de los entrevistados, se puede entender la cultura de la organización de una manera más completa.



Sistemas de Información

- ENTREVISTAS:

Las metas u objetivos son información importante que se puede recabar de las entrevistas. Los hechos que obtenga de los datos concretos y reales podrían explicar el desempeño pasado, pero las metas reflejan el futuro de la organización. Es importante tratar de averiguar lo más que pueda acerca de las metas de la organización por medio de las entrevistas.

Se necesita establecer confianza y entendimiento rápidamente, pero al mismo tiempo se debe mantener el control de la entrevista. También necesita vender el sistema ofreciéndole la información necesaria al entrevistado. Esto se puede conseguir planificando la entrevista antes de realizarla de tal manera que, la conducción de la misma sea algo natural.



Sistemas de Información

- CINCO PASOS PARA PREPARAR UNA ENTREVISTA:

Leer los antecedentes:

Leer y entender tanto como sea posible los antecedentes de los entrevistados y su organización. Con frecuencia este material se puede obtener del sitio Web corporativo.

Conforme lea este material, ponga especial atención al lenguaje que utilizan los miembros de la organización para describirse a sí mismos y a su organización. El propósito es crear un vocabulario común que en un futuro le permita expresar preguntas de la entrevista de una manera comprensible para su entrevistado. Otra ventaja de investigar la organización es maximizar el tiempo que invierta en las entrevistas. Sin esta preparación podría perder tiempo haciendo preguntas generales sobre los antecedentes.



Sistemas de Información

- CINCO PASOS PARA PREPARAR UNA ENTREVISTA:

- Establecer los objetivos de la entrevista:**

- Utilice los antecedentes que haya recopilado así como su propia experiencia para establecer los objetivos de la entrevista. Debe haber de cuatro a seis áreas clave referentes al procesamiento de la información y el comportamiento relacionado con la toma de decisiones acerca de las cuales tendrá usted que hacer preguntas. Estas áreas incluyen fuentes de información, formatos de información, frecuencia de la toma de decisiones, cualidades de la información y estilo de la toma de decisiones.



Sistemas de Información

- CINCO PASOS PARA PREPARAR UNA ENTREVISTA:

Decidir a quién entrevistar:

Cuando se tenga que decidir a quién entrevistar, se debe incluir a gente clave de todos los niveles que vayan a ser afectadas por el sistema de alguna manera. Hay que esforzarse por conseguir el equilibrio de tal manera que atienda las necesidades de tantos usuarios como sea posible.

Su persona de contacto en la organización también tendrá algunas ideas sobre quién deba ser entrevistado.



Sistemas de Información

- CINCO PASOS PARA PREPARAR UNA ENTREVISTA:

Preparar al entrevistado:

Es ideal preparar a la persona que va a ser entrevistada hablándole por anticipado o enviándole un mail y dándole tiempo para pensar en la entrevista. Si va a realizar una entrevista a profundidad, puede enviar sus preguntas por mail con antelación para darle tiempo al entrevistado a que piense en su mejores respuestas. Dado que con la entrevista se pretende satisfacer muchos objetivos (incluyendo la creación de confianza y la observación del lugar de trabajo), normalmente ésta se debe realizar en persona y no por correo electrónico. Las entrevistas se deben llevar a cabo en 45 minutos o una hora a lo sumo.



Sistemas de Información

- CINCO PASOS PARA PREPARAR UNA ENTREVISTA:

Decidir el tipo de preguntas y la estructura:

Escribir preguntas sobre las áreas claves de la toma de decisiones que se hayan descubierto al determinar los objetivos de la entrevista. Las técnicas apropiadas para preguntar son la base de la entrevista. Los dos tipos básicos de preguntas son las abiertas y las cerradas. Cada tipo de pregunta puede lograr resultados un poco diferentes a los de la otra y, cada una tiene ventajas y desventajas. Es necesario pensar en el efecto que tendrá cada tipo de pregunta. Se pueden estructurar las entrevistas de tres modos distintos: una estructura de pirámide, una estructura de embudo o una estructura de diamante. Cada estructura es apropiada bajo condiciones distintas y tienen funciones diferentes.



Sistemas de Información

- TIPOS DE PREGUNTAS:

Preguntas abiertas:

Estas preguntas incluyen aquellas como:

¿Cuál es su opinión del estado actual del comercio electrónico de cara al negocio en su empresa?

¿Cuáles son los objetivos críticos de su departamento?

Una vez que los datos se envían a través del sitio Web, ¿cómo se procesan?

Describa el proceso de monitoreo que está disponible en línea.

¿Cuáles son algunos de los errores comunes de captura de datos que se cometen en este departamento?

¿Cuáles son las frustraciones más grandes que ha experimentado durante la transición al comercio electrónico?



Sistemas de Información

- TIPOS DE PREGUNTAS:

Preguntas abiertas:

En realidad "abiertas" describe las opciones del entrevistado para responder. La respuesta puede ser de dos palabras o dos párrafos.

Las ventajas de utilizar las preguntas abiertas son muchas e incluyen las siguientes:

1. Hacen que el entrevistado se sienta a gusto.
2. Permiten al entrevistador entender el vocabulario del entrevistado, el cual refleja su educación, valores, actitudes y creencias.
3. Proporcionan gran cantidad de detalles.
4. Revelan nuevas líneas de preguntas que pudieron haber pasado desapercibidas.



Sistemas de Información

- TIPOS DE PREGUNTAS:

Preguntas abiertas:

5. Hacen más interesante la entrevista para el entrevistado.
6. Permiten más espontaneidad.
7. Facilitan la forma de expresarse al entrevistador.
8. Son un buen recurso si el entrevistador no está preparado para la entrevista.

Como se puede ver, las preguntas abiertas tienen varias ventajas, sin embargo también tienen muchas desventajas:

1. Podrían dar como resultado muchos detalles irrelevantes.
2. Posible pérdida del control de la entrevista.



Sistemas de Información

- TIPOS DE PREGUNTAS:

Preguntas abiertas:

3. Permiten respuestas que podrían tomar más tiempo del debido para la cantidad útil de información obtenida.
4. Dan la impresión de que el entrevistador es inexperto.
5. Podrían dar la impresión de que el entrevistador "anda de pesca" sin un objetivo real en la entrevista.

Debe considerar con cuidado las implicaciones de utilizar las preguntas abiertas para entrevistar.



Sistemas de Información

- TIPOS DE PREGUNTAS:

Preguntas cerradas:

La alternativa a las preguntas abiertas se encuentra en el otro tipo de pregunta básica: las preguntas cerradas. Tales preguntas son de la forma básica: "¿Cuántos subordinados tiene?" Las respuestas posibles se cierran al entrevistado debido a que sólo puede contestar con un número finito como "Ninguno", "Uno" o "Quince". Algunos ejemplos de preguntas cerradas:

¿Cuántas veces por semana se actualiza la DDBB del proyecto?

¿Utiliza la Web para proporcionar información a los distribuidores?

¿Está de acuerdo o en desacuerdo con que el comercio electrónico en la Web? ¿Carece de seguridad este vínculo de contacto?



Sistemas de Información

- TIPOS DE PREGUNTAS:

Preguntas cerradas:

Una pregunta cerrada limita la respuesta para el entrevistado. No es una buena alternativa la opción múltiple ya que, dan una pregunta y cinco respuestas pero, no le permiten al usuario anotar su propia respuesta y aún así se espera que conteste la pregunta correctamente. Un tipo especial de pregunta cerrada es la pregunta bipolar. Este tipo de pregunta limita aún más las opciones del entrevistado pues sólo le permite una opción en cada polo, como sí o no, verdadero o falso, de acuerdo o desacuerdo.

Las ventajas de utilizar preguntas cerradas de cualquiera de los dos tipos incluyen lo siguientes puntos:



Sistemas de Información

- TIPOS DE PREGUNTAS:

Preguntas cerradas:

1. Ahorrar tiempo.
2. Comparar las entrevistas fácilmente.
3. Ir al punto en cuestión.
4. Mantener el control durante la entrevista.
5. Cubrir terreno rápidamente.
6. Conseguir datos relevantes.

Sin embargo, las desventajas de utilizar preguntas cerradas son considerables. Dichas desventajas incluyen lo siguiente:

1. Aburren al entrevistado.



Sistemas de Información

- TIPOS DE PREGUNTAS:

Preguntas cerradas:

2. No permiten obtener gran cantidad de detalles debido a que, el entrevistador proporciona el marco de referencia para el entrevistado sin dejar que se explaye.
3. Olvidar las ideas principales por la razón anterior.
4. No ayudan a forjar una relación cercana entre el entrevistador y el entrevistado.



Sistemas de Información

- TIPOS DE PREGUNTAS:

Preguntas abiertas/cerradas:

Cuando se asume el rol de entrevistador, se debe pensar cuidadosamente los tipos de pregunta que se utilizarán. Las preguntas abiertas y cerradas tienen ventajas y desventajas, como se muestra en la siguiente figura. Al elegir un tipo de pregunta sobre el otro realmente involucra un intercambio aunque, una pregunta abierta ofrece amplitud y profundidad para la contestación, las respuestas a las preguntas abiertas son difíciles de analizar.



Sistemas de Información

- TIPOS DE PREGUNTAS:

Preguntas abiertas/cerradas:

Abierta		Cerrada
Baja	Confiabilidad de los datos	Alta
Baja	Uso eficiente del tiempo	Alta
Baja	Precisión de los datos	Alta
Mucha	Amplitud y profundidad	Poca
Mucha	Habilidad requerida del entrevistador	Poca
Difícil	Facilidad de análisis	Fácil



Sistemas de Información

- TIPOS DE PREGUNTAS:

Sondeo:

Un tercer tipo de pregunta es el sondeo o seguimiento. El sondeo más profundo es el más simple: la pregunta "¿Por qué?" Otros sondeos son "¿Me puede dar un ejemplo?" y "¿Me lo puede explicar con más detalle?"

El propósito del sondeo es ir más allá de la respuesta inicial para conseguir mayor significado, clarificar, obtener y ampliar la opinión del entrevistado. Los sondeos pueden constar de preguntas abiertas o cerradas. El sondeo es fundamental. La mayoría de los entrevistadores principiantes muestran reticencia al uso de los sondeos y, por consiguiente, aceptan respuestas superficiales.



Sistemas de Información

- CÓMO COLOCAR LAS PREGUNTAS EN UNA SECUENCIA LÓGICA:

Uso de una estructura de pirámide:

La organización inductiva de preguntas de la entrevista se puede visualizar como si se tuviera una forma de pirámide. Con base en esta forma, el entrevistador empieza con preguntas, a menudo cerradas, muy detalladas. Posteriormente, el entrevistador extiende los temas permitiendo preguntas abiertas y respuestas más generalizadas. Debe utilizar una estructura de pirámide si cree que su entrevistado necesita motivación para profundizar en el tema. También es conveniente utilizar una estructura de pirámide para la secuencia de las preguntas cuando desea una opinión concluyente del tema. Tal es el caso de la pregunta final: "En general, ¿qué opina de la seguridad de los datos versus la importancia del acceso a Internet?"



Sistemas de Información

- CÓMO COLOCAR LAS PREGUNTAS EN UNA SECUENCIA LÓGICA:

Uso de una estructura de embudo:

En el segundo tipo de estructura, el entrevistador adopta un método deductivo al iniciar con preguntas generales y abiertas, y luego limitar las posibles respuestas utilizando preguntas cerradas. Esta estructura de entrevista se puede visualizar como una forma de embudo. El uso del método de estructura de embudo proporciona una forma cómoda y sencilla de empezar una entrevista. La secuencia de preguntas en forma de embudo también es útil cuando el entrevistado tiene opiniones fuertes acerca del tema y necesita libertad para expresar sus emociones.



Sistemas de Información

- CÓMO COLOCAR LAS PREGUNTAS EN UNA SECUENCIA LÓGICA:

Uso de una estructura de diamante:

Con frecuencia es mejor una combinación de las dos estructuras anteriores, lo cual da como resultado una estructura de diamante. Esta estructura implica empezar de una manera muy específica, después se examinan los aspectos generales y finalmente se termina con una conclusión muy específica. El entrevistador empieza con preguntas cerradas sencillas que permiten calentar el proceso de la entrevista. A la mitad de la entrevista, se le pide al entrevistado que dé su opinión sobre temas amplios que obviamente no tienen una respuesta "correcta". Posteriormente, el entrevistador limita de nuevo las preguntas para obtener respuestas específicas, con lo cual propicia, tanto para él como para el entrevistado, una forma de cerrar la entrevista.



Sistemas de Información

- CÓMO COLOCAR LAS PREGUNTAS EN UNA SECUENCIA LÓGICA:

Uso de una estructura de diamante:

La estructura de diamante combina las fortalezas de los otros dos métodos, pero tiene la desventaja de tomar mucho más tiempo que cualquiera de las otras estructuras. El final de la entrevista es un punto apropiado para hacer una pregunta importante:

"¿Hay algo que no hayamos tratado y que usted sienta que es importante que yo sepa?" Considerada por lo general como una pregunta sistemática por el entrevistado, con frecuencia la respuesta será "No". Sin embargo, a usted le interesan los casos en que esta pregunta supera las trabas y da paso al flujo de muchos datos nuevos. Al terminar la entrevista, haga un resumen y de retroalimentación sobre sus impresiones generales.



Sistemas de Información

- CÓMO COLOCAR LAS PREGUNTAS EN UNA SECUENCIA LÓGICA:

Uso de una estructura de diamante:

Informar al entrevistado qué es lo que procede o acciones quedan por hacer y lo que otros miembros del equipo harán. Preguntar al entrevistado con quién debe hablar/canalizar/eleva temas abiertos que aun no fueron resueltos. Establecer la próxima cita para realizar una entrevista de seguimiento.



**INSTITUTO
TECNOLÓGICO
BELTRÁN**

Centro de Tecnología e Innovación