



INGENIERÍA DE REQUISITOS

# PREPARACIÓN DE ENTREVISTAS

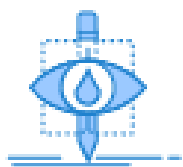
## PREPARACIÓN DE ENTREVISTAS



Las entrevistas con *stakeholders*, son una de las principales técnicas de recolección de requisitos en proyectos de desarrollo de software. Para que estas entrevistas sean efectivas, es fundamental una preparación adecuada que permita obtener la información relevante de manera estructurada y eficiente. La preparación de entrevistas no solo implica definir qué preguntas se van a hacer, sino también comprender el contexto, establecer objetivos claros y gestionar las expectativas tanto de los entrevistados como de los entrevistadores.

### Objetivo de la preparación de entrevistas

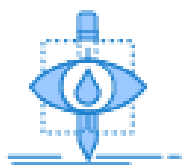
La preparación adecuada de una entrevista busca garantizar que se obtenga información clara y precisa. Esto implica identificar de antemano qué se desea lograr con la entrevista, a quién se debe entrevistar y qué tipo de información se necesita. Un objetivo mal definido puede llevar a entrevistas superficiales o sin valor, lo que puede comprometer la calidad de los requisitos recolectados. La preparación también es importante para crear un ambiente de confianza y colaboración, que fomente la apertura y el intercambio de ideas.



**Ejemplo.** Si se está desarrollando una aplicación para la gestión de inventarios en una empresa de distribución de productos, el objetivo de las entrevistas podría ser entender las necesidades de los empleados encargados del control de inventarios y qué características consideran cruciales en la interfaz del software. De esta manera, el objetivo de la entrevista, estaría enfocado en obtener información precisa sobre las funciones del sistema desde la perspectiva de los usuarios finales.

### Selección de los entrevistados

Una vez definido el objetivo de la entrevista, el siguiente paso es determinar a quiénes se debe entrevistar. La selección de los entrevistados debe basarse en el análisis previo de los *stakeholders* del proyecto, que se realizó en el paso anterior. Es importante involucrar a aquellas personas que tienen un conocimiento profundo del área en cuestión, o que serán directamente afectadas por el resultado del proyecto. Además, es esencial considerar que no todos los *stakeholders* tienen la misma capacidad de influir en el proyecto, por lo que se debe priorizar a aquellos con mayor nivel de influencia o interés.



**Ejemplo.** En el caso de un proyecto para mejorar el sistema de gestión de atención al cliente de una empresa, los entrevistados claves serían los agentes de atención al cliente, los supervisores del área y, posiblemente, algunos clientes frecuentes. Estos son los grupos que pueden proporcionar información directa sobre las necesidades del sistema desde la perspectiva del usuario final.

## Preparación de las preguntas

Las preguntas son el núcleo de la entrevista, por lo que deben ser formuladas de manera clara, concisa y enfocada en los objetivos del proyecto. Las preguntas deben estar diseñadas para obtener información útil y procesable. Existen tres tipos principales de preguntas que pueden utilizarse en las entrevistas:

- ✓ **Preguntas abiertas.** Son preguntas que permiten obtener respuestas detalladas y profundas, fomentando la reflexión. Estas preguntas se utilizan para explorar temas y obtener una visión amplia del punto de vista del entrevistado.

**Ejemplo.** "¿Cómo describiría su experiencia utilizando el sistema actual de gestión de inventarios?" Esta pregunta abierta permite al entrevistado compartir una variedad de aspectos sobre su experiencia y las dificultades que enfrenta con el sistema existente.

- ✓ **Preguntas cerradas.** Son preguntas que requieren respuestas específicas, generalmente "sí" o "no". Estas preguntas son útiles cuando se necesita obtener información precisa y cuantificable.

**Ejemplo.** "¿El sistema actual de inventarios permite realizar un seguimiento en tiempo real de los productos?" Esta pregunta permite obtener una respuesta clara y directa que puede ser fácilmente analizada.

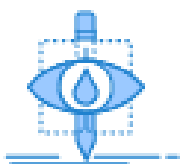
- ✓ **Preguntas de sondeo.** Se utilizan para profundizar en una respuesta o para aclarar detalles. Estas preguntas son útiles para obtener información adicional y más específica cuando la respuesta inicial es ambigua o insuficiente.

**Ejemplo.** "¿Qué otras funcionalidades cree que debería tener el sistema para mejorar su desempeño?" Esta pregunta permite que el entrevistado expanda su respuesta inicial y ofrezca más detalles sobre sus necesidades.

Es importante que las preguntas sean lo suficientemente abiertas como para permitir respuestas detalladas, pero también específicas para evitar ambigüedades.

## Logística de la entrevista

La logística también juega un papel importante en la preparación de una entrevista. Esto incluye la programación de la entrevista, la elección del lugar adecuado (físico o virtual), la duración estimada y la comunicación con los entrevistados para confirmar los detalles. Las entrevistas deben ser agendadas con suficiente antelación para dar tiempo tanto al entrevistador como al entrevistado a prepararse adecuadamente. Además, es recomendable crear un ambiente cómodo y libre de distracciones para que la entrevista se desarrolle de manera fluida.



**Ejemplo.** Si se va a realizar una entrevista virtual, se debe enviar un enlace a la plataforma de videoconferencia con suficiente antelación. Si la entrevista es presencial, se debe asegurar que la sala esté reservada y equipada con lo necesario, como una grabadora para registrar las respuestas (con el consentimiento del entrevistado) o un espacio adecuado para tomar notas.

## Definición del enfoque de la entrevista

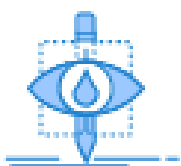
El enfoque de la entrevista dependerá del tipo de interacción que se desea tener con el entrevistado. Se puede optar por:

- ✓ **Entrevistas formales.** En este tipo de entrevistas, se siguen guías estrictas y se mantienen las preguntas y respuestas dentro de un marco preestablecido. Son útiles cuando se busca obtener información muy estructurada y comparativa entre diferentes entrevistados.
- ✓ **Entrevistas informales.** Aquí, la conversación es más flexible y fluida. Se utilizan como un medio para obtener información exploratoria, sin un guion fijo, lo que permite que el entrevistado se sienta más cómodo para compartir sus ideas de manera espontánea.

**Ejemplo.** Si se quiere obtener una comprensión general sobre las necesidades de los usuarios, una entrevista informal con un pequeño grupo de usuarios finales puede ser más efectiva, ya que fomenta la discusión abierta. Por otro lado, si se requiere información muy precisa y documentada sobre las funcionalidades específicas que debe tener un sistema, una entrevista formal con una guía estructurada es más adecuada.

## Preparación de la documentación

Es crucial tener preparada la documentación necesaria para registrar los resultados de la entrevista. Esto incluye notas detalladas o grabaciones, si es posible, así como formularios o plantillas que permitan organizar la información recolectada. Una correcta documentación garantizará que no se pierda ningún detalle importante y facilitará el análisis posterior de la información.



**Ejemplo.** Durante la entrevista, se puede utilizar un formato estándar para registrar respuestas claves, como una hoja de recolección de datos. Después, esta información debe ser transcrita y organizada de acuerdo con los temas principales de la entrevista para facilitar su análisis posterior.

La preparación de una entrevista es un proceso crucial para garantizar que se obtenga información relevante y útil durante el levantamiento de requisitos. Esto implica no solo la elaboración de preguntas bien formuladas, sino también la correcta selección de los entrevistados, la organización logística adecuada y el establecimiento de un ambiente cómodo y profesional. Una entrevista bien preparada facilita la recolección de información clara y procesable, que servirá de base para el diseño y desarrollo de soluciones que cumplan con las expectativas de los *stakeholders* y, en última instancia, el éxito del proyecto.

## Tipos de entrevistas (estructurada, semi-estructurada, libre)

Las entrevistas son una herramienta clave para recolectar información durante el proceso de levantamiento de requisitos. Dependiendo de la naturaleza de la información que se desea obtener, se pueden utilizar distintos tipos de entrevistas: estructuradas, semi-estructuradas y libres. Cada tipo de entrevista ofrece ventajas y desventajas que deben considerarse al seleccionar el enfoque más adecuado para cada situación.

## Entrevistas estructuradas

En las entrevistas estructuradas, el entrevistador sigue un guion preestablecido de preguntas. Este tipo de entrevista es útil cuando se requiere recopilar información clara y precisa de todos los entrevistados sobre aspectos específicos del proyecto. Las preguntas son cerradas o muy enfocadas, lo que permite obtener respuestas directas y facilita la comparación entre las respuestas de diferentes entrevistados.

### Ventajas:

- ✓ **Consistencia.** Al seguir un guion fijo, las entrevistas son consistentes, lo que facilita la comparación de respuestas.
- ✓ **Eficiencia.** Las entrevistas estructuradas suelen ser rápidas, porque el entrevistador se limita a las preguntas predefinidas.
- ✓ **Facilidad de análisis.** Las respuestas, al ser más claras y precisas, pueden analizarse de manera más sencilla.

### Desventajas:

- ✓ **Rigidez.** La estructura rígida puede limitar la posibilidad de profundizar en temas relevantes que no están contemplados en el guion.
- ✓ **Poca profundidad.** Las preguntas cerradas pueden generar respuestas superficiales, sin explorar completamente los pensamientos del entrevistado.

**Ejemplo.** Si se están levantando requisitos para un sistema de gestión de inventarios, algunas preguntas podrían ser:

- ✓ ¿El sistema actual de gestión de inventarios es eficiente?
- ✓ ¿El proceso de registro de productos es adecuado?
- ✓ ¿Qué características adicionales debería tener el nuevo sistema?

Estas preguntas proporcionarán respuestas claras y fáciles de analizar, pero podrían no capturar todos los matices o problemas no previstos.

## Entrevistas semi-estructuradas

Las entrevistas semi-estructuradas combinan preguntas predefinidas con la flexibilidad de profundizar en temas adicionales, según las respuestas del entrevistado. Este tipo de entrevista es adecuada cuando se necesita obtener información detallada y explorar nuevas áreas de interés que podrían no haberse contemplado en el guion inicial.

### Ventajas:

- ✓ **Flexibilidad.** Permite que el entrevistador haga preguntas adicionales en función de las respuestas del entrevistado.
- ✓ **Mayor profundidad.** Proporciona una oportunidad para explorar temas que no se habían anticipado, lo que puede descubrir necesidades adicionales.
- ✓ **Interacción más natural.** Al permitir una conversación más libre, el entrevistado puede sentirse más cómodo y brindar respuestas más sinceras y detalladas.



### **Desventajas:**

- ✓ **Mayor tiempo requerido.** Debido a su flexibilidad, las entrevistas semi-estructuradas suelen ser más largas.
- ✓ **Dificultad en la comparación.** Como las preguntas no son las mismas para todos los entrevistados, las respuestas pueden ser más difíciles de comparar.

**Ejemplo.** En una entrevista sobre la mejora de un sistema de atención al cliente, después de que un entrevistado menciona un problema con el tiempo de respuesta, el entrevistador podría hacer preguntas como:

- ✓ ¿Cómo afecta este retraso a su trabajo diario?
- ✓ ¿Qué mejoras considera prioritarias para solucionar este problema?

Este enfoque permite explorar más a fondo los detalles y las causas subyacentes de los problemas mencionados por el entrevistado.

## **Entrevistas libres**

Las entrevistas libres son las menos estructuradas, permitiendo que la conversación fluya de manera espontánea y sin un guion preestablecido. Este tipo de entrevista es ideal cuando se busca obtener una comprensión amplia y profunda de las experiencias, necesidades y expectativas de los *stakeholders*. El entrevistador puede explorar libremente diferentes temas en función de las respuestas del entrevistado, lo que puede llevar a descubrir información valiosa que no se había anticipado.

### **Ventajas:**

- ✓ **Profundidad.** Ofrece una comprensión detallada de las perspectivas y experiencias del entrevistado.
- ✓ **Exploración de nuevas ideas.** La flexibilidad permite que surjan nuevos temas y necesidades que no se habían considerado previamente.
- ✓ **Relación más natural.** Al ser menos formal, el entrevistado se siente más cómodo para expresar sus opiniones y experiencias.

### **Desventajas:**

- ✓ **Falta de dirección.** La falta de estructura puede hacer que la entrevista se desvíe demasiado de los temas relevantes.
- ✓ **Dificultad en el análisis.** La información obtenida puede ser más difícil de organizar y analizar debido a la falta de estructura en las respuestas.

**Ejemplo.** Si se entrevista a un usuario sobre la experiencia con una aplicación de reservas, la conversación podría comenzar hablando sobre problemas con la interfaz, pero podría derivar en comentarios sobre la seguridad del sistema de pago. El entrevistador podría profundizar en estos puntos inesperados, lo que podría revelar áreas críticas de mejora no contempladas inicialmente.

Cada tipo de entrevista ofrece ventajas y desventajas, según los objetivos del levantamiento de requisitos. Las entrevistas estructuradas son útiles para obtener respuestas claras y comparables, mientras que las entrevistas semi-estructuradas proporcionan una mayor flexibilidad para explorar temas adicionales. Por su parte, las entrevistas libres permiten obtener una comprensión profunda de las experiencias y necesidades del entrevistado, aunque requieren una mayor habilidad para guiar la conversación. La elección del tipo de entrevista debe basarse en los objetivos del proyecto y en el tipo de información que se desea obtener.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✍ Fresno Chávez, C. (2018). ¿Cómo gestionar la información científico-técnica? Ciudad Educativa. <https://elibro.net/es/lc/tecnologicadeloriente/titulos/36730>
- ✍ Gil Pascual, J. A. (2016). Técnicas e instrumentos para la recogida de información. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/lc/tecnologicadeloriente/titulos/48876>