



PROCESO DE ENTREVISTA

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

- *Ivan Yacelga*
- *Gabriel Suasnavaz*
- *Xavier Benavides*
- *Jami Klever*

Ing. Jenny Alexandra Ruíz Robalino

1950 fundamentos de la ingeniería en software



Tabla de contenido



Introducción.....	2
Apertura	3
Desarrollo:	4
Terminación	4



Introducción

La entrevista con el cliente es un paso fundamental en el desarrollo de cualquier software, ya que permite obtener información clave sobre sus necesidades, expectativas y desafíos. Es a través de esta interacción que se pueden identificar los requerimientos específicos del sistema y comprender cómo el software debe integrarse en el entorno de trabajo del cliente. Además, la entrevista facilita la creación de una solución a medida, alineada con los objetivos del negocio y los usuarios finales. Al realizar una entrevista efectiva, se minimizan los riesgos de malentendidos, se establecen expectativas claras y se asegura que el producto final realmente satisfaga las necesidades del cliente, lo que a su vez contribuye al éxito del proyecto.

Una entrevista se divide en tres fases esenciales: apertura, desarrollo y terminación. Cada fase tiene objetivos específicos que contribuyen al flujo efectivo de la conversación y al éxito de la recolección de información.

- I. **Apertura:** En esta fase inicial, el objetivo es establecer una relación de confianza con el cliente, creando un ambiente cómodo para que pueda compartir información abierta y sinceramente. Es importante explicar el propósito de la entrevista, lo que se espera lograr y cómo la información recopilada será utilizada. Además, es fundamental establecer el tono de la conversación, asegurándose de que el cliente se sienta valorado y entendido. En esta etapa también se pueden presentar brevemente los temas a tratar y asegurarse de que el cliente esté dispuesto a participar activamente.
- II. **Desarrollo:** Durante el desarrollo de la entrevista, se profundiza en los temas clave del proyecto. Esta fase está centrada en obtener respuestas detalladas a las preguntas específicas que guían el diseño del software. Es importante mantener la conversación enfocada, pero a la vez permitir que el cliente exprese sus opiniones y experiencias de manera fluida. Las preguntas deben ser claras y abiertas, y se debe prestar atención a las respuestas, ya que a menudo surgen detalles importantes a lo largo de la conversación. Aquí, el entrevistador también



debe hacer preguntas de seguimiento para aclarar dudas y profundizar en los aspectos cruciales del negocio y el sistema deseado.

- III. **Terminación:** En la fase de terminación, se resume lo discutido durante la entrevista para asegurar que toda la información se ha entendido correctamente. Es un momento para clarificar cualquier punto que pueda haber quedado ambiguo y para asegurar que todas las preguntas importantes han sido respondidas. También es importante agradecer al cliente por su tiempo y colaboración, y explicar los próximos pasos en el proceso, como el análisis de la información recopilada y el diseño del software. La terminación debe dejar claro que se valora su participación y que la entrevista ha sido útil para avanzar en el proyecto.

Objetivos:

Contextualizar mediante una entrevista directa con el cliente la manera de obtener requisitos los cuales nos permitan servir como piedra angular la construcción del producto

Apertura

Muchas gracias por aceptar la entrevista, nos presentamos, mi nombre es Ivan Yacelga, y junto a mis compañeros Gabriel Suasnavas, David Jami y Xavier Benavides, estamos trabajando en un proyecto pensado para ayudar a recién graduados como tú a encontrar su camino en el mundo laboral. Queremos conocer tus experiencias, expectativas y desafíos para crear algo realmente útil.

A continuación, haremos una serie de preguntas. Te invitamos a compartir tu opinión con total confianza.



Desarrollo:

- ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta actualmente en la gestión de clientes y pagos?
- ¿Qué tipo de información le gustaría poder consultar fácilmente sobre sus clientes y transacciones?
- ¿Qué funcionalidades específicas espera que tenga el software para mejorar su gestión financiera?
- ¿Cómo maneja actualmente la comunicación con los clientes y el seguimiento de sus pagos?
- ¿Qué aspectos de la gestión de pagos considera más importantes y necesita optimizar?
- ¿Cuáles son los procesos más lentos o propensos a errores que enfrenta con la herramienta actual (por ejemplo, Excel)?
- ¿Qué tipo de informes o reportes financieros necesita generar regularmente?
- ¿Hay alguna plataforma o software que ya utilice en su negocio con el que el nuevo sistema deba integrarse?
- ¿Quién será el principal usuario del sistema y qué nivel de conocimientos técnicos tienen?
- ¿Existen restricciones o limitaciones de presupuesto o tiempo que debamos considerar para el desarrollo del software?

Terminación

Le agradecemos mucho por su tiempo y la información brindada. Para finalizar, queremos repasar brevemente algunos puntos clave...

