

PROCESO DE LA ENTREVISTA

INTRODUCCIÓN

En la elicitación de requisitos, se puede nombrar a la entrevista como una de las técnicas más conocidas para la misma, e inclusive la más utilizada al contar con un lenguaje de comunicación natural entre individuos. De acuerdo a Durán & Bernárdez (2002) “En las entrevistas, se pueden identificar tres fases: preparación, realización y análisis” (p.19). Las cuales serán descritas a continuación.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

PROCESO PRELIMINAR DE REALIZACIÓN DE ENTREVISTA

Apertura

Muchas gracias por aceptar la entrevista, nos presentamos: mi nombre es Juan Cano, Solange Villegas y Menéndez Tamara, hoy estamos aquí para conocer más sobre su gestión como Administrador del Hotel Luxur Dream. Agradecemos su tiempo y disposición.

Desarrollo

Preguntas:

- ¿Nos podría hablar un poco más acerca de su experiencia en el sector hotelero y su rol actual en el Luxur Dream?
- ¿Qué aspectos considera que destacan al Luxur Dream frente a otros hoteles en la zona?

- Según su experiencia, ¿cuál es la mayor debilidad operativa que enfrenta el hotel actualmente?
- ¿Cómo manejan los retrasos en la limpieza de habitaciones cuando los huéspedes exceden el tiempo?
- ¿Qué problemas recurrentes identifica en el sistema actual de registro de entrada/salida?
- ¿Cómo verifican que una habitación esté lista para el siguiente huésped? ¿Existen protocolos automatizados?
- ¿Cómo se alinean las necesidades del dueño con las expectativas de los empleados?
- ¿Qué herramientas o cambios implementarían para optimizar la gestión del hotel?

Finalización

Le agradecemos por su tiempo y la información brindada. Para finalizar, nos gustaría recapitular la información que nos ha brindado....

¿Hay algún otro aspecto que desee agregar o que consideremos prioritario para mejorar estos procesos?

Nuevamente, gracias por su colaboración. Estaremos en contacto para compartir los resultados y posibles soluciones. ¡Que tenga un excelente día!

Referencias Bibliográficas

Durán, A., & Bernárdez, B. (2002). *Metodología para la Elicitación de Requisitos de Sistemas Software Versión 2.3*.