

«Talento Tech»

Fundamentos del

# Diseño UX

Clase 06



# Clase N° 6 | Metodología cualitativa

## Temario:

- Diferencia entre investigación cuantitativa y cualitativa
- Metodología cualitativa: entrevistas. Objetivos
- Preguntas cualificables
- Informe de entrevistas
- Entrevistas a usuarios
- IA aplicada
- Ejercicios

## Objetivo de la clase:

El objetivo de esta clase es **profundizar en la comprensión y aplicación de la investigación cualitativa**, con un enfoque particular en las **entrevistas**, como herramienta fundamental para entender en profundidad las perspectivas y experiencias de los usuarios.

Se busca lograr **distinguir claramente entre la investigación cuantitativa y cualitativa**, y que adquirir la capacidad de **identificar los objetivos y la pertinencia de las entrevistas** dentro del proceso de investigación. Asimismo, la clase abordará la **formulación de preguntas cualificables**, la **elaboración de informes de entrevistas**, y la **ejecución práctica de entrevistas a usuarios**.

## Diferencia entre investigación cuantitativa y cualitativa



Recuperando lo aprendido en la clase 5, abordaremos las diferencias entre la investigación cualitativa y la cuantitativa. Como sabemos, los datos recogidos se pueden representar tanto en números como en palabras; ahí la diferencia entre ambos tipos. Y es que, mientras la investigación cuantitativa se ocupa de los números y las estadísticas, en la investigación cualitativa se emplean las palabras y los significados.

La investigación de tipo cuantitativa proporciona datos objetivos sobre la eficiencia y efectividad de los productos digitales, mientras que la investigación cualitativa revela percepciones y experiencias de usuario que guían la mejora continua del diseño y la experiencia del usuario.

La combinación de ambas metodologías ayuda a obtener una imagen lo más completa posible en este caso del usuario, ya que integra los beneficios de los dos métodos: proporciona un enfoque holístico que combina y analiza los datos estadísticos con conocimientos contextualizados de mayor profundidad, así como permite verificar los resultados obtenidos de varias fuentes.

En la fase inicial de un proyecto UX/UI, se realiza una investigación exploratoria que puede incluir encuestas cuantitativas para recopilar datos demográficos y patrones de uso, así como entrevistas cualitativas para profundizar en las necesidades y expectativas de los usuarios.

# Metodología cualitativa:



Una investigación cualitativa es aquella que recoge los discursos existentes en torno a un tema. Implica recopilar y analizar **datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones o experiencias, así como datos sobre experiencias vividas, emociones o comportamientos, con los significados que las personas les atribuyen.** Por esta razón, los resultados se expresan en palabras.

Este tipo de investigación se basa en el juicio de los investigadores, por lo que se debe reflexionar cuidadosamente sobre sus elecciones y suposiciones. Se trata de una técnica que se emplea habitualmente en áreas como la antropología, la sociología, la educación o la historia, entre otras, ya que esta les ayuda a obtener una *mejor comprensión de conceptos complejos, interacciones sociales o fenómenos culturales*. Asimismo, es útil para explorar *cómo o por qué* han ocurrido los hechos, permite interpretarlos y contribuye a describir las acciones a realizar.

Algunas de las herramientas que se emplean en la investigación cualitativa son:

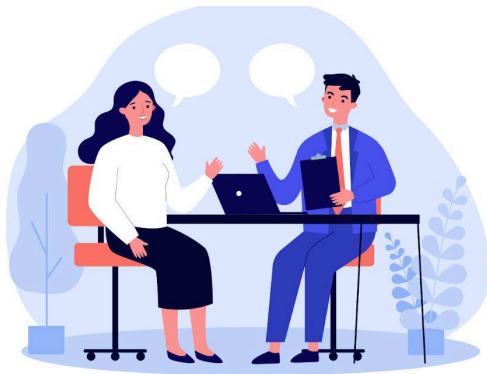
- **Entrevistas:** pueden ser sesiones en profundidad estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas con quien investiga y quien participa.
- **Grupos focales:** varios/as participantes debaten un tema en particular o un conjunto de preguntas. Los/as investigadores/as pueden ser facilitadores u observadores.
- **Observación:** puede ser in situ, en contexto o de juego de roles.
- **Análisis de documentos:** preguntas o informes.
- **Historia:** los sujetos cuentan oralmente experiencias o recuerdos a quien investiga.

La principal ventaja de la **investigación cualitativa** es que es un método de investigación *flexible*, ya que se puede ajustar para desarrollar nuevos conocimientos. Además, puede realizarse con pequeñas muestras de población.

Sin embargo, al mismo tiempo, la investigación cualitativa es *difícil de estandarizar* y no permite el análisis estadístico ni la generalización a poblaciones más amplias que la que se ha estudiado.



# Entrevistas.



La *entrevista* es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa. Se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial, donde una persona pregunta y la otra responde.

La persona que entrevista debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la misma, en la que la interpretación sea continua con la finalidad de obtener una comprensión profunda del discurso de la persona entrevistada.

## Tipos de entrevistas:

Los tres tipos de entrevista más importantes son la entrevista estructurada, la semiestructurada y la no estructurada.

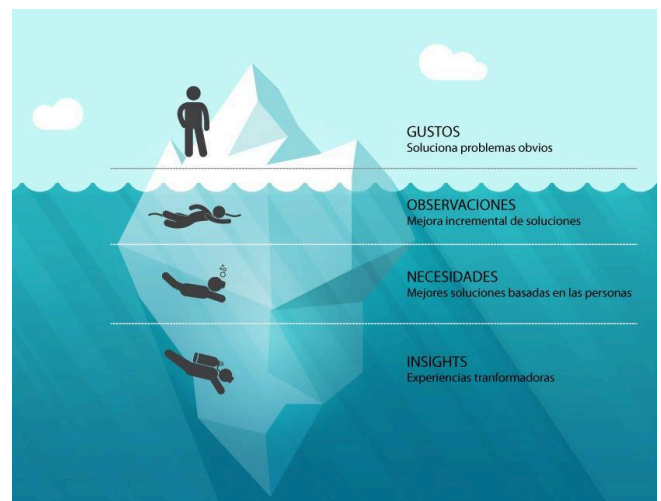
- **Entrevista estructurada:** sigue una guía de preguntas formuladas con anterioridad que se ajustan al objetivo de la entrevista. A todas las personas entrevistadas se les hacen las mismas preguntas y en el mismo orden; esto hace que sea uno de los tipos de entrevistas más confiables para recabar datos, puesto que hay un sistema de medición preestablecido para medir las respuestas. De esta forma, se elimina el sesgo de parte de quien entrevista. Además, son de gran utilidad cuando se tiene que entrevistar a varias personas a la vez, ya que permiten ahorrar tiempo y costos.
- **Entrevista semiestructurada:** tienen un mayor grado de flexibilidad que las estructuradas, ya que, si bien hay un guión temático que seguir, quien realiza la entrevista puede ahondar de forma espontánea en los temas de interés que vayan surgiendo durante el transcurso de esta. Es común que quien entrevista cuente con un guión de preguntas formuladas con anterioridad, pero éstas abren la posibilidad de hacer preguntas de seguimiento o le permiten a la persona entrevistada pedir aclaraciones o, incluso, hacer preguntas a quien entrevista.
- **Entrevista no estructurada:** las personas que entrevistan tienen total libertad de conducir la misma sin un guión preestablecido, siempre y cuando no se olviden del tema de interés. Por esta razón, deben tener la suficiente

experiencia para saber guiar la entrevista y conseguir la información que necesitan. De esta forma, quienes entrevistan, tienen libertad de introducir temas de forma espontánea. Este tipo de entrevistas tienen la ventaja de permitirte obtener información completa y detallada de la persona entrevistada. A su vez, su desventaja radica en que pueden llevar más tiempo de lo planificado. Asimismo, debido a la naturaleza de este tipo de entrevista, hay mayores riesgos de introducir sesgos en la investigación. Por último, los datos obtenidos puede que sean menos fiables que aquellos obtenidos en una entrevista estructurada, en la que hay un mayor grado de estandarización de las preguntas.

En conclusión, se considera que las entrevistas semiestructuradas son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio. Se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario.

## Entrevistas UX

Las **entrevistas UX** son cruciales porque proporcionan insights directos de los usuarios, permitiendo identificar y comprender sus necesidades y problemas. Esta comprensión ayuda a crear soluciones más efectivas y diseñar experiencias de usuario que satisfagan o superen las expectativas de los usuarios.



## Objetivos


El objetivo de las entrevistas en una investigación es reunir información completa, precisa y fiable de aquellos temas que son de interés. Se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión. Los objetivos específicos de las entrevistas serán:

- Validar la proto persona elegida
- Comprender la percepción que tiene el usuario sobre la problemática
- Determinar un insight que involucre tanto la problemática como a este usuario en particular.

# Preguntas cualificables:

Las preguntas pueden ser abiertas, cerradas o mixtas:

- **Las preguntas abiertas** se utilizan cuando se desea formular una pregunta sin proponer una lista de respuestas.
- **Las preguntas cerradas** se utilizan cuando se desea proponer una lista de respuestas a las personas entrevistadas.
- **Las preguntas mixtas** son la combinación de preguntas cerradas con preguntas abiertas, es decir, que la pregunta es limitada porque debes elegir una de las opciones presentadas, pero una de ellas ofrece la posibilidad de responder abiertamente.
- **Preguntas de validación:** nos aseguramos que la persona entrevistada pertenece realmente a la Proto persona elegida para validar.

 **Importante:** No validamos las 2 proto personas, elegimos 1 y citamos a esa a las entrevistas.

**Ejemplo:** Si el objetivo de mi app es vender a adultos juguetes para perros y gatos:

- ¿Tenés mascotas?
- ¿Qué mascota tenés?
- ¿Qué edad tenés?
- ¿Qué tan probable es que compres un juguete para tu mascota?  
Muy probable  
Poco probable

Buscamos validar a la proto persona. En este caso, está validada como nuestro usuario si responde: que sí tiene mascotas, que sí tiene un perro o gato, que es mayor de edad y que sí es probable que le interese comprar juguetes para su mascota. En ese caso, puedo continuar haciéndole las preguntas de desarrollo. En caso contrario, no es mi usuario y sus opiniones no van a validar ningún dato.

- **Preguntas de Desarrollo:** buscamos conocer a fondo la percepción que tienen nuestros usuarios sobre la problemática; queremos saber qué piensan, qué sienten, cómo los afecta, experiencias que tuvieron. Estas preguntas ayudarán luego mediante la interpretación del equipo a determinar el insight.

## Ejemplo:

Si el objetivo de mi app es buscar acompañantes para asistir a recitales:

- ¿Qué es lo que más te gusta de ir a recitales?
- ¿Qué aspectos no te gustan cuando asistís a un recital?
- ¿Podés contarme cuál fue tu mejor recital?

- ¿Por qué?
- ¿Cómo te organizas antes del recital?
- ¿Qué pensás cuando estás de camino al recital?
- ¿Qué pensás durante el recital?
- ¿Qué pensás después del recital?
- ¿Cuál es la característica que buscas en la persona que te acompaña a un recital?
- ¿Qué es lo que te molesta o frustra de una persona que va a un recital?

Buscamos conocer a fondo sobre la problemática desde la perspectiva de nuestro usuario, conocer sus opiniones, pensamientos, sentimientos y todo lo que motiva a este usuario. No buscamos forzar las respuestas y validar la problemática y a la persona desde nuestra c visión.

- **Preguntas sobre Tecnología:** nuestro objetivo es diseñar una app que sea la solución a esta problemática; queremos saber a qué tecnología tienen acceso, qué prefieren utilizar en su día a día, cómo la utiliza app ni qué funcionalidades debería tener.

### **Ejemplo**

Si el objetivo de mi app es buscar a dónde ir a cenar con amigas/os:

- ¿Qué medios utilizas para buscar dónde ir a comer afuera?
- ¿Qué aplicaciones usas para buscar dónde ir a comer?
- ¿Podés contarme alguna buena experiencia usando esa aplicación?
- ¿Recordás alguna mala experiencia usando esa aplicación?
- ¿Recordás alguna vez que no funcionara correctamente?
- ¿Qué falló específicamente?
- ¿Qué es lo más importante para vos cuando utilizas una aplicación?

Buscamos conocer su relación con la tecnología y sus hábitos de consumo mediante aplicaciones móviles. No les preguntaremos cómo quieren que diseñemos nuestra app ni qué elementos deberían formar parte de la interfaz.



# Fases de la entrevista

**1) Preparación:** es el momento previo a la entrevista, en el cual se planifican y organizan los objetivos, la convocatoria y la redacción de todas las preguntas de la guía.

→ Aclaración: la convocatoria debe contener los requisitos indispensables de 1 de mis proto personas.



**2) Apertura o inicio:** es la fase cuando se está con quien es entrevistado en el lugar de la cita, en el que se plantean los objetivos que se pretenden con la entrevista y el tiempo de duración. Es el momento para solicitar el consentimiento de grabar o filmar la conversación.

→ Aclaración: también debe quedar grabado el consentimiento de nuestro entrevistado.

**3) Desarrollo:** constituye el núcleo de la entrevista, en el que se realiza el intercambio de información siguiendo la guía de preguntas con flexibilidad. Es cuando quien entrevista hace uso de sus recursos para obtener la información que se requiere.

**4) Cierre:** es el momento en el que conviene anticipar el final de la entrevista para que la persona entrevistada recapitule mentalmente lo que ha dicho y provocar en él la oportunidad de que profundice o exprese ideas que no ha mencionado.

→ Aclaración: no debemos olvidar agradecer al entrevistado por su participación en nuestro estudio.

# Informe de entrevistas.

Una vez que las entrevistas han sido ejecutadas y grabadas, se transcriben para realizar su correspondiente análisis e interpretación; por último, se redacta el informe de investigación.

Lo importante de realizar un análisis de los datos obtenidos es generar una comprensión que emerge de las preguntas y los testimonios de la investigación.

Luego de realizar las entrevistas podremos validar la proto persona que será a partir de ese momento una **User persona**.



# Continuamos en Talento Lab

Tras haber recogido valiosos datos a través de las encuestas, hoy es el turno de adentrarnos en el corazón de la experiencia del usuario: sus historias y emociones contadas de primera mano. Al encender tu computadora, una nueva notificación aparece en pantalla, marcando el inicio de esta fase tan crucial.



## Mariana – UX Manager:



"Hola, hoy vamos a conectar directamente con nuestros usuarios. Quiero que realices entrevistas cualitativas con al menos 3 personas que formen parte de nuestro público objetivo. El objetivo es recoger datos que te permitan profundizar en la problemática y, sobre todo, obtener insights que validen a nuestra **proto persona**. Preguntales sobre sus experiencias, sus percepciones y cómo viven la problemática que queremos resolver. Recuerda que estas entrevistas son una poderosa herramienta para comprender el 'porqué' detrás del comportamiento de los usuarios."

## Martín – Senior UX Designer:



"Excelente, ahora, una vez que hayas recopilado toda esa información, armá un Informe de Entrevistas. En este informe deberás incluir:

- Los resultados y datos recogidos de las entrevistas.
- El insight que lograste descubrir e interpretar.
- Detalle de cómo los entrevistados validaron nuestra proto persona y cómo esa información se transformó en user personas.

Este ejercicio te ayudará a diferenciar claramente la investigación **cuantitativa**, basada en números, de la **cualitativa**, donde cada historia y detalle cuentan. Tu análisis nos mostrará la perspectiva humana detrás de las cifras y nos permitirá diseñar soluciones que realmente resuenen con nuestros usuarios."

Cada palabra, cada respuesta y cada dato relevante de estas entrevistas son ladrillos fundamentales para construir una experiencia única en nuestra App. ¡Manos a la obra y a transformar la realidad de nuestros usuarios en Talento Lab!

# Ejercicio Práctico

## Entrevista

- Realizar entrevistas cualitativas, a un mínimo de 3 personas que formen parte de nuestro público objetivo para recopilar datos, profundizar en el análisis de la problemática y obtener insights.

No olvides que el objetivos de las entrevistas son recopilar datos cuantitativos: validar la proto persona, comprender la percepción que tiene el usuario sobre la problemática y determinar un insight.

## Informe de entrevistas

- Realizar un informe sobre los resultados, los datos recopilados, el insight que consiguieron descubrir e interpretar, especificar de qué forma los entrevistados validaron a la proto persona y se transformó en user personas).

Debajo vas a encontrar un ejemplo que te va a ayudar a inspirarte y recordá que tenes siempre con vos el [template](#) del reporte como referencia!

## Presentación Entrevistas

### Participantes: 5 potenciales usuarios

- **Isabel** (63, vive en GBA) - Realiza recorridos en bicicleta cerca de su ciudad y le agradaría hacerlos en C.A.B.A.
- **Cristina** (62, mendocina, vive en C.A.B.A.) - Bicicletea los fines de semana y tiene interés en otros recorridos e información histórica de los lugares a visitar
- **Alejandro** - (53, vive en V. López) - Anda en bicicleta en su ciudad y en C.A.B.A., a veces lo acompaña su hija.
- **Leticia** - (47, vive en Campana) - Pasea en bicicleta en su ciudad, siempre acompañada por familiares y/o amigos.
- **José** - (55, vive en C.A.B.A.) - Usa la bicicleta por recomendación médica, cuando lo hace solo, se aburre.

### Preguntas clave de la entrevista:

- ¿Para qué usás la bicicleta?
- ¿Qué es lo que más te gusta de andar en bici?
- ¿Qué aspectos no te gustan cuando salís a pedalear?

### Objetivos

- **Validar la proto persona "Laura Spinelli"**
- Comprender la percepción que tiene el usuario sobre la problemática.
- Confirmar que la aplicación será **viable, útil y de interés para los usuarios**.
- **Determinar un insight** que involucre tanto la problemática como a este usuario en particular.

- Cuando salís a andar en Bici ¿con quien lo hacés?
- ¿Cómo programás una salida en grupo?
- ¿Qué tan probable es que recorras la ciudad de Buenos Aires con tu bici?





**Buenos Aires**  
*aprende*  
Agencia de Habilidades para el Futuro

**BA** Buenos  
Aires  
Ciudad