Observaciones delineación de instrumentos

Definir objetivos

Pasar teoría al marco teórico

Determinar las características de la entrevista

Como se realizarán las entrevistas

Definir el alcance

## Entrevistas

## Objetivo

* Conocer el modelo de dominio y modelo de negocio de la empresa
* Obtener las historias de usuario

## Alcance

El alcance del proyecto se mantendrá según lo especificado para cada módulo. Sin embargo, de acuerdo a la planificación de cada módulo se podrán modificar funcionalidades internas que se adecuen mejor al modelo de negocio de la empresa, pero sin afectar el alcance de cada modulo , para así evitar salir del alcance establecido.

## Planificación de las entrevistas

Se realizarán tres tipos de entrevistas.

* Recopilar información base sobre la empresa, determinar el modelo de dominio y de negocio, optimizar las preguntas o tiempo de la entrevista.
* Realizar una investigación profunda sobre el modulo que se quiera realizar antes de su desarrollo
* Entrevista sobre la implementación de cada modulo realizando una evaluación de calidad y satisfacción

## Tipos de entrevista

Las entrevistas serán semi estructuradas en ambientes relajados (cafetería, caminata), para así permitir el flujo libre de las verdaderas ideas del cliente sobre su producto final, pero con un marco delimitado sobre el contenido a tomar en cada entrevista y los objetivos de cada entrevista. Las entrevistas se realizarán a las personas que ocupan los siguientes cargos en la empresa Urban Style.

## Características de la entrevista

* Entrevistas semi estructuradas, abiertas a respuestas de desarrollo y a preguntas que puedan salir de las mismas.
* Entrevistas con un solo tema.
* Entrevistas solo contaran con un máximo de 10 preguntas
* Duración de 20 a 45 minutos como máximo
* Las entrevistas se realizarán personalmente
* Las entrevistas se realizarán en un ambiente como y relajado, como ser una cafetería para así lograr un ambiente cómodo para el entrevistado que nos brindara su tiempo
* Las entrevistas tendrán una calificación sobre la información que se obtuvo del tema.

## Personas o cargos a entrevistar

* Gerente general
* Administrador de sucursal
* Personal Operativo (Barberos, Estilistas)
* Asesor de marketing

## Formato de entrevista

Las entrevistas serán semi estructuradas en ambientes relajados (cafetería, caminata), para así permitir el flujo libre de las verdaderas ideas del cliente sobre su producto final, pero con un marco delimitado sobre el contenido a tomar en cada entrevista y los objetivos de cada entrevista. Las entrevistas se realizarán a las personas que ocupan los siguientes cargos en la empresa Urban Style. El objetivo de la entrevista es obtener las historias de usuario sobre cada módulo o funcionalidad que se requiera para completar el alcance del proyecto.

Se realizarán múltiples entrevistas inicialmente para poder concretar los modelos de negocio y de dominio de esta empresa. Luego, se realizarán entrevistas cada finalización de sprint para realizar la retroalimentación sobre el trabajo realizado y revisar las historias de usuario para el siguiente sprint.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tema | | | Módulo de reservas | |
| Entrevistado | | | Gerente general Lic. Franz Bascope Jordán | |
| Fecha y hora | | | 03/12/2019 14:30 | |
| Lugar | | | Cafetería Starbucks, Ventura Mall | |
| Calificación (Máximo valor 100 puntos) | | |  | |
| Preguntas | Calificación de respuesta | Notas, Observaciones | |
| Existe alguna modalidad de reservas para los clientes | X |  | |
| Como funcionan las reservas | X |  | |
| Como se evita el choque de reservas | X |  | |
| Que pasa cuando un cliente esta esperando y llega un cliente con reserva a la misma hora | X |  | |
| Se registran las reservas de manera duradera | X |  | |
| Se registra la información del cliente para agilizar un futuro proceso | X |  | |
| Como calificaría su manejo de reservas actualmente | X |  | |
| Por qué canales recibe reservas | X |  | |
| Que aspectos sobre el manejo de reservas le gustaría mejorar | X |  | |

## Marco teórico de entrevistas

### **Entrevistas semiestructuradas**

Las entrevistas semiestructuradas ofrecen al investigador un margen de maniobra considerable para sondear a los encuestados, además de mantener la estructura básica de la entrevista. Incluso si se trata de una conversación guiada entre investigadores y entrevistados, existe flexibilidad.

Teniendo en cuenta la estructura, el investigador puede seguir cualquier idea o aprovechar creativamente toda la entrevista.

La mejor manera de aplicar una entrevista semiestructurada es cuando el investigador no tiene tiempo para realizar una investigación y requiere información detallada sobre el tema.

## Ventajas de las entrevistas semiestructuradas:

* Las preguntas de las entrevistas semiestructuradas se preparan antes de programar la entrevista, lo que da tiempo al investigador para preparar y analizar las preguntas.
* En cierta medida es flexible, al mismo tiempo que mantiene las directrices de la investigación.
* Los investigadores pueden expresar las preguntas de la entrevista en el formato que prefieran, a diferencia de la entrevista estructurada.
* A través de estas entrevistas se pueden recopilar datos cualitativos fiables.

## Desventajas de las entrevistas semiestructuradas:

* Los participantes pueden cuestionar el factor de fiabilidad de estas entrevistas debido a la flexibilidad ofrecida.
* Comparar dos respuestas diferentes resulta difícil, ya que no se sigue completamente una pauta para realizar este tipo de entrevista.

## Entrevistas no estructuradas

También llamadas entrevistas de profundidad, las entrevistas no estructuradas suelen describirse como conversaciones mantenidas con un propósito en mente: recopilar datos sobre el estudio de investigación. Estas entrevistas tienen un menor número de preguntas ya que se inclinan más hacia una conversación normal pero con un tema implícito.

A diferencia de una entrevista estructurada, el objetivo principal al hacerla es construir un vínculo con los encuestados debido a que hay altas probabilidades de que otorguen respuestas 100% veraces.

No hay una pauta a seguir por parte de los investigadores y, por lo tanto, pueden acercarse a los participantes de cualquier manera ética para obtener la mayor cantidad de información posible para su tema de investigación.

Dado que no existen pautas para estas entrevistas, se espera que un investigador mantenga su enfoque bajo control para que los encuestados no se desvíen del motivo principal de la investigación. Para que un investigador obtenga el resultado deseado, debe tener en cuenta los siguientes factores:

Intención de la entrevista.

La entrevista debe tomar en cuenta principalmente el interés y las habilidades del participante.

Todas las conversaciones deben llevarse a cabo dentro de los límites permitidos de la investigación y el investigador debe tratar de atenerse a estos límites.

Las habilidades y conocimientos del investigador deben coincidir con el propósito de la entrevista.

Los investigadores deben entender lo que se debe y no hacer en las entrevistas no estructuradas.

Ventajas de las entrevistas no estructuradas

Debido a la naturaleza informal de las entrevistas no estructuradas, se vuelve extremadamente fácil para los investigadores tratar de desarrollar una relación amistosa con los participantes, esto facilita obtener las respuestas que se desean.

Los participantes pueden aclarar todas sus dudas sobre las preguntas y el investigador puede aprovechar cada oportunidad para explicar su intención de obtener mejores respuestas.

No hay preguntas que el investigador tenga que cumplir y esto generalmente aumenta la flexibilidad de todo el proceso de investigación.

Desventajas de las entrevistas no estructuradas:

Como no hay estructura en el proceso de la entrevista, los investigadores se tardan más tiempo para ejecutarlas.

La ausencia de un conjunto estandarizado de preguntas y directrices indica que la fiabilidad de las entrevistas no estructuradas es cuestionable.

En muchos casos, la ética implicada en estas entrevistas puede quebrantarse.