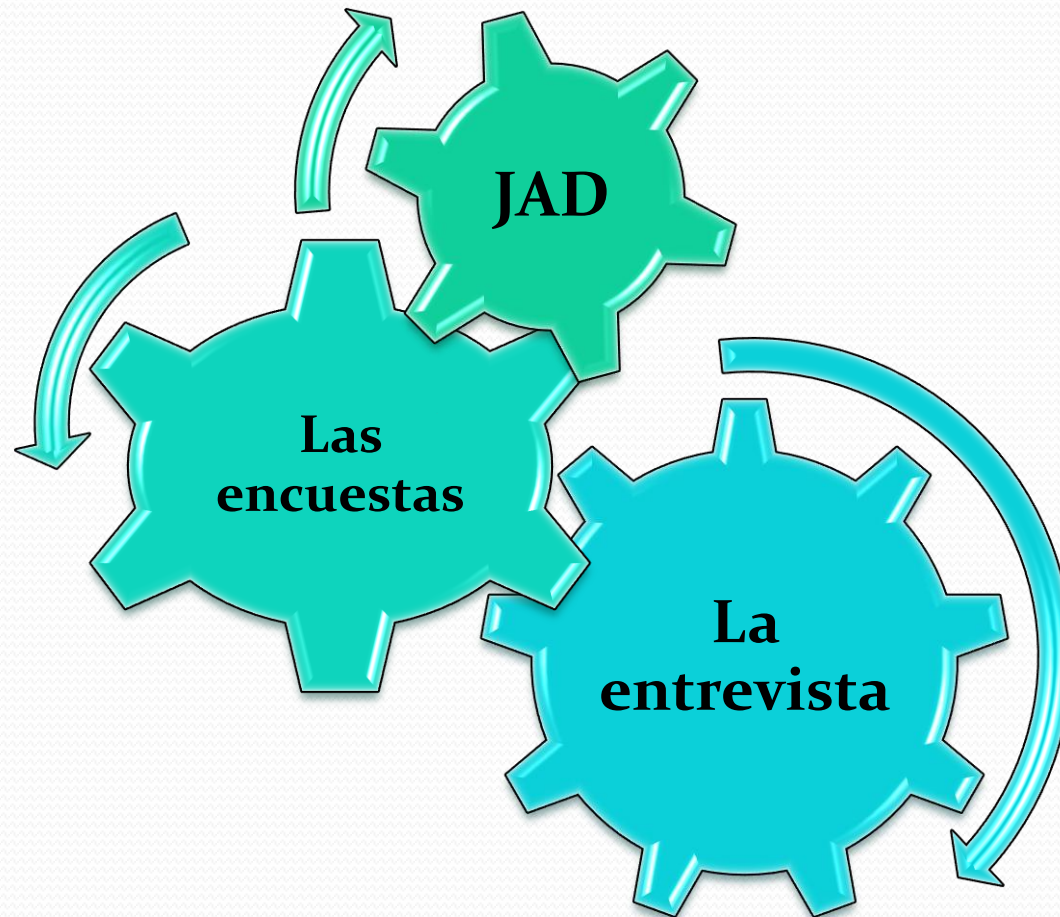


Recopilación de información: Métodos interactivos

Ing. José Manuel Poveda

- Hay tres métodos interactivos claves que usted puede utilizar para obtener los requerimientos de información:



I. ENTREVISTAS:

- Durante el proceso de la entrevista con los tomadores de decisiones de la organización, los analistas escuchan metas, sentimientos, opiniones y procedimientos informales. También venden el sistema durante la entrevista.

- Hay cinco pasos que deben realizarse para preparar la entrevista:

1

- Leer los antecedentes.

2

- Establecer los objetivos de la entrevista.

3

- Decidir a quién entrevistar.

4

- Preparar al entrevistado.

5

- Decidir el tipo de pregunta y la estructura.

- Hay dos tipos básicos de preguntas:

Preguntas Abiertas

- Permiten al entrevistado usar todas las opciones de respuestas.

Preguntas Cerradas

- Limitan las opciones de respuestas posibles.

Nota: Los sondeos o preguntas de seguimiento pueden ser abiertas o cerradas, pero piden al entrevistado una respuesta más detallada.

Ejemplos de Preguntas Abiertas:

- ¿Cuál es su opinión sobre el estado actual sobre el comercio electrónico en su empresa?
- ¿Cuáles son los objetivos críticos de su departamento?
- ¿Cuáles son las frustraciones más grandes que ha experimentado durante la transición al comercio electrónico?

Algunas ventajas de usar preguntas abiertas:

1. Proporcionan gran cantidad de detalles.
2. Revelan nuevas líneas de preguntas que pudieron haber pasado desapercibidas.
3. Facilitan la forma de entrevistarse al entrevistado.
4. Permiten más espontaneidad.
5. Permiten al entrevistador entender el vocabulario del entrevistado, el cual refleja su educación, valores, actitudes y creencias.

Algunas desventajas de usar preguntas abiertas:

1. Podrían dar como resultado muchos detalles irrelevantes.
2. Posible pérdida de control de la entrevista.
3. Permiten respuestas que podrían tomar más tiempo del debido para la cantidad útil de información obtenida.

Ejemplos de Preguntas Cerradas:

- ¿Cuántas veces por semana se actualiza el almacén de materia prima?
- En promedio, ¿Cuántas llamadas recibe mensualmente el centro de atención a clientes?
- ¿Quién recibe esta información?

Un tipo especial de pregunta cerrada, es la **pregunta bipolar**: Sólo permite preguntas en uno de los polos como si o no, verdadero o falso, de acuerdo o desacuerdo.

Ejemplos:

- ¿Este formulario está completo?
- ¿Utiliza la web para proporcionar información a los distribuidores?
- ¿Desea recibir información de su estado de cuenta cada mes?

Algunas ventajas de usar preguntas cerradas:

1. Ahorra tiempo.
2. Compara las entrevistas fácilmente.
3. Ir al grano.
4. Mantener el control durante la entrevista.
5. Conseguir datos relevantes.

Algunas desventajas de usar preguntas cerradas:

1. Aburren al entrevistado.
2. No permiten obtener gran cantidad de detalles.
3. No ayudan a forjar una relación cercana entre el entrevistador y el entrevistado.

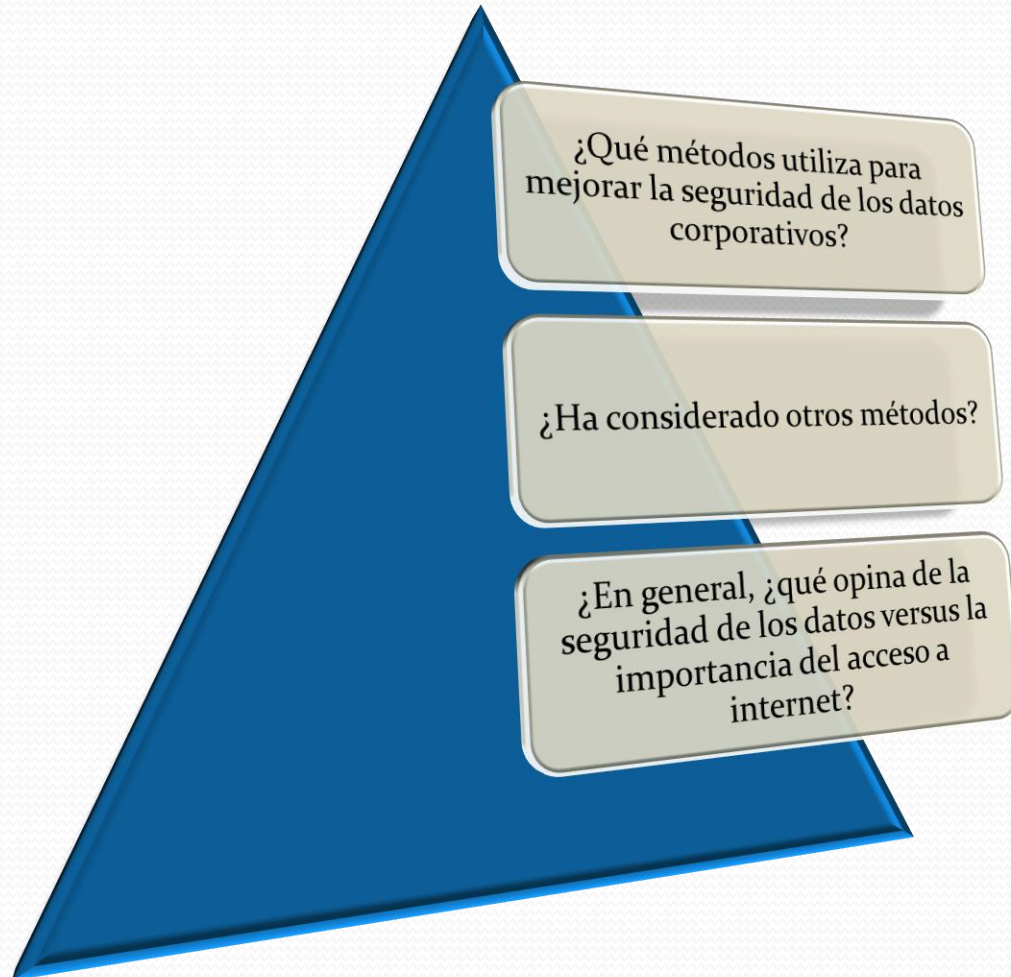
Preguntas abiertas Vs. Preguntas Cerradas

Pregunta Abierta	Criterio	Pregunta Cerrada
Baja	Confiabilidad de los datos	Alta
Baja	Uso eficiente del tiempo	Alta
Baja	Precisión de los datos	Alta
Mucha	Amplitud y profundidad	Poca
Mucha	Habilidad requerida del entrevistador	Poca
Difícil	Facilidad de análisis	Fácil

- 
- Las entrevistas pueden estructurarse de tres maneras básicas:

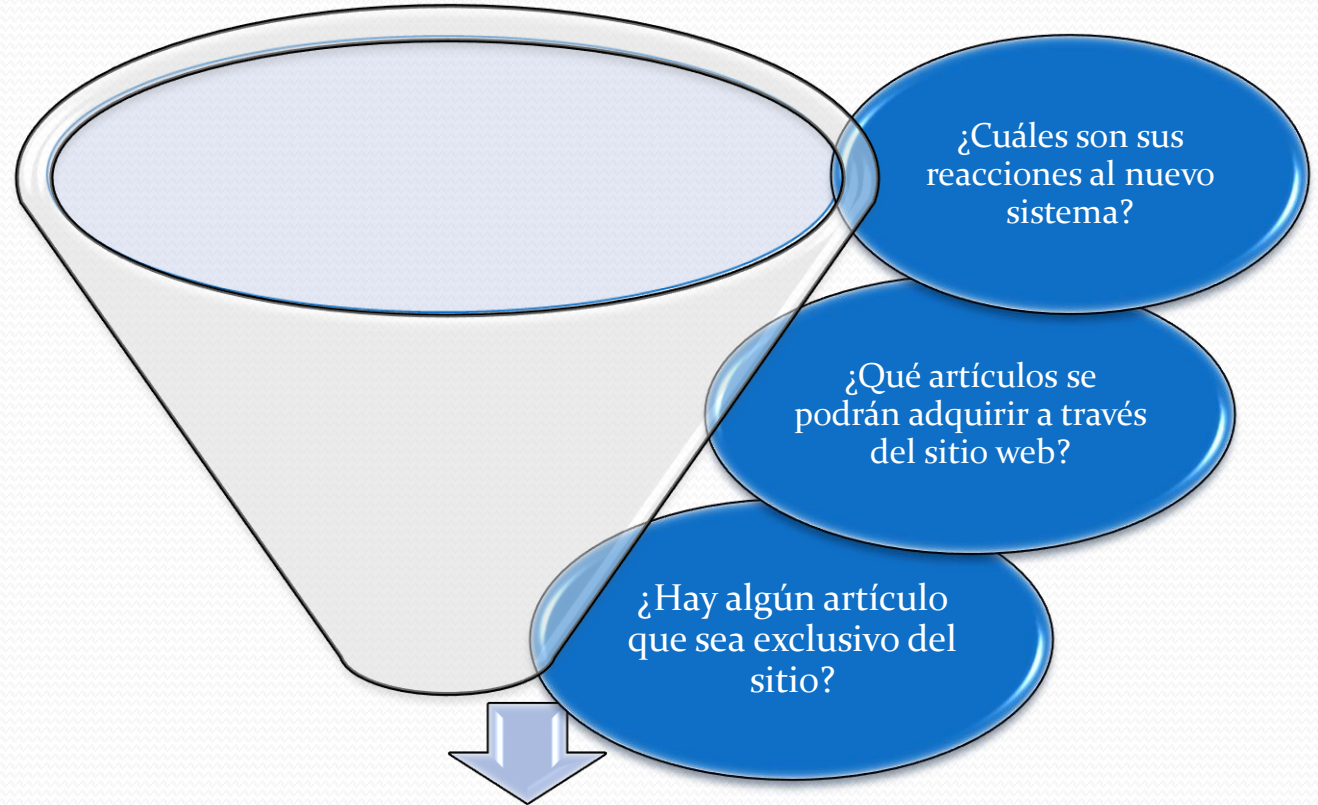
1. Pirámide
2. Embudo
3. Diamante

PIRÁMIDE: Empiezan con preguntas cerradas y detalladas y finalizan con preguntas más amplias y generales.



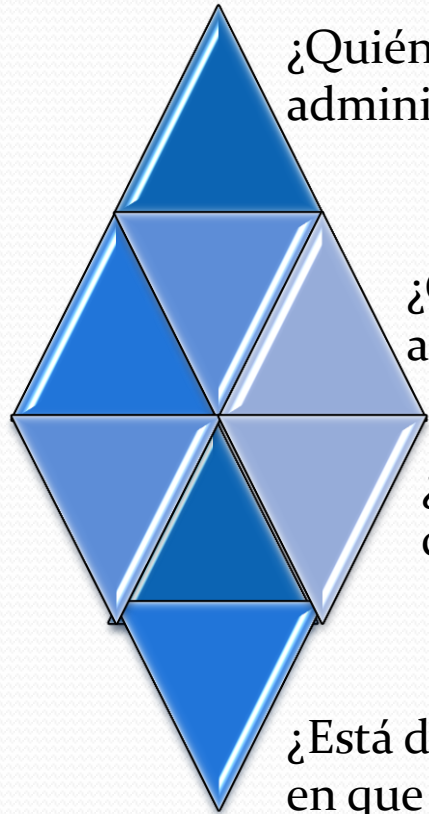
Embudo:

Empiezan con preguntas abiertas y generales y finalizan con preguntas cerradas más específicas.



Diamante:

Combina las fortalezas de las dos estructuras anteriores, pero toma más tiempo para realizarse.



¿Quién es el encargado de administrar los datos?

¿Cuáles son las funciones del administrador de datos?

¿Qué opina sobre la forma en que se administran los datos?

¿Está de acuerdo o en desacuerdo en que se busque otra forma de administrar los datos?