



# Entrevista

## Contexto de la empresa

La empresa La Kucha, conocida como la mayor constructora del territorio nacional, dedica a la construcción y venta de departamentos para viviendas u oficinas, necesita un nuevo sistema de control de contratos y pagos de cuotas.

El contrato es una formalización de compra entre el cliente y la empresa. En el contrato se establece el número de la unidad que desea el cliente y la cantidad de cuotas que abonará. La adjudicación de las unidades, a medida que se van construyendo, se hacen por sorteo o licitación mensual. El sistema debe controlar que todos los clientes adjudicados estén al día en el pago de sus cuotas.

Para el efecto ha sido contratada su empresa de OyPE para que se encargue del relevamiento de datos del nuevo sistema.

## Ejemplo de una lista de preguntas para una entrevista.

Entrevistado:	Estaban Kito		
Cargo o el rol que desempeña:	Gerente de ventas		
Fecha de la entrevista:	11/09/2012	Hora inicio:	08:35
		Hora finalización:	09:45
Lugar:	Oficina del Sr. Esteban Kito		
Encargado de la entrevista:	Lic. José Nopre Guntón		

A continuación se escribirán ejemplos de **preguntas mal formuladas** y una pequeña explicación del porqué están erradas.

Las preguntas en color negro están correctamente formuladas.

## Preguntas abiertas

- 1) Explique en qué consiste el control de contratos y pagos de cuotas.

**¿Quién puede realizar contratos y pagos de cuotas?**

Qué importa quién puedo realizar contratos: la respuesta puede ser clientes, bancarios, mayores de edad o simplemente cualquier que tenga dinero y pueda pagar las cuotas... El quién no aporta a la construcción del sistema.

- 2) Describa el proceso del sorteo y qué información (del sorteo) afecta al sistema.

**¿Cómo se hace el sorteo?**

Podría responder: tenemos tres grandes bolilleros donde se ponen pelotitas de madera con un número de cero al nueve, que en presencia del escribano se extraen 3 bolillas que indican el número del contrato ganador...

Te explica cómo se hace el sorteo y toda la información que te dio no aporta o no construye al sistema.

- 3) Cuando el cliente se atrasa mucho en el pago de las cuotas, y para facilitar que siga abonando de acuerdo a sus posibilidades: mencione los aspectos que involucran a la refinanciación de la deuda.

¿Qué porcentaje de interés se cobra por los atrasos?

Te podría responder 10%, 35% o cualquier otro % pero ese número o porcentaje no dice nada porque no hace al sistema informático. Lo que necesitamos es conocer el proceso de refinanciación y qué tipo de datos se necesitarán almacenar una vez que el cliente haya hecho uso de esa posibilidad.

- 4) ¿En qué consiste la anulación del contrato con el cliente?

Si el cliente anula el contrato, ¿qué monto se le descuenta de su aporte como penalización o gasto administrativo?

Aunque preguntemos si hay o no una penalización, la pregunta debe ser, ¿el sistema requiere registrar algún tipo de penalización por la anulación de contratos?. Que haya la penalización no es importante, si el sistema requiere recordarlos, sí es importante.

- 5) Describa el proceso de fusión entre 2 contratos.

¿Es posible fusionar dos contratos?

Si bien no está mal la pregunta, la respuesta que puede dar el usuario no aportaría mucho al sistema, te respondería Sí, y luego tendrías que volver a pedirle que te describa cómo es el proceso.... Ahorrores la primera pregunta entonces.

### Preguntas cerradas

- 1) ¿Es posible administrar planes de financiación diferentes en cada contrato?

¿Existen planes de financiación a 30, 60, 90 y 120 cuotas?

La pregunta tiene la respuesta incluida, ese es el error. Incluso si también tuviesen planes de 180 cuotas o más el usuario puede omitir decir eso pues te responderá simplemente: SI (como afirmando que tenemos esos planes).

- 2) ¿Qué datos se requieren conocer del cliente?

¿Usted cree que son suficientes los datos personales del cliente?

Ojo cuando se le pregunta al usuario su opinión, en ningún caso es relevante como parte del relevamiento de datos.

- 3) ¿Se requiere la emisión de pagarés a partir del contrato?

¿Se firma pagaré por la deuda total del contrato?

No importa si se firma o no pagaré, lo importante es saber si el sistema debe imprimirlo o registrarlo.

- 4) ¿Qué datos deben mostrarse en la emisión de un estado de cuentas?

¿Se necesita emitir un estado de cuentas por cada contrato?

Probablemente la respuesta sea: Sí, y luego tendremos que preguntar y qué datos se necesitan mostrar del estado de cuentas, entonces no hace falta la primera pregunta. Ahorrores la primera pregunta.

- 5) ¿Qué estados puede incurrir un contrato?

¿Los estados de los contratos pueden ser: Activo, Cancelado y Moroso?

Por más que creamos saber que esos son los únicos estados de los contratos, nunca se incluye en la pregunta la respuesta (activo, cancelado y moroso, es parte de la respuesta). La idea cuando se formula una pregunta es dar la posibilidad a que el usuario sea quien mencione todas las alternativas posibles en su respuesta.