



SGO
VIRTUAL
CONFERENCE
7ma edición

**¿Cómo Realizar Entrevistas
Eficaces Para Obtener
Requisitos de Software?**

Presentado por:
Guilherme Siqueira Simões

- ¿Qué es la entrevista para la obtención de requisitos?
- Directrices fundamentales para una entrevista eficaz
- Habilidades necesarias
- Errores comunes en las entrevistas
- Preparación de la entrevista
- Preparación del guión
- Formatos de entrevista
- Tipos de preguntas
- Formas de registro
- Ventajas y desventajas

¿Entrevista?



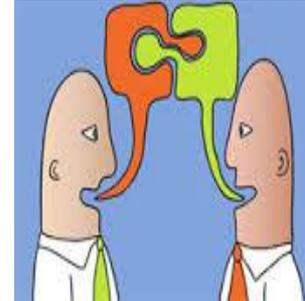
© Scott Adams, Inc./Dist. by UFS, Inc.

¿Qué es entrevista?

- Es una forma de diálogo, formal o informal, entre dos o más personas, donde el entrevistador busca respuestas a un conjunto de preguntas planeadas y los entrevistados se presentan como fuentes de información
- El gran reto para el entrevistador es el desarrollo de un ambiente de confianza y armonía con el entrevistado para que la información pueda fluir bien

- Sea un buen oyente
 - El entrevistado debe hablar más que el entrevistador
 - Desarrolle su escucha activa*
- Vaya con el corazón abierto. Elimine sus prejuicios
 - La misión de la entrevista es recopilar información que ayude en el proyecto y no confirmar la opinión del entrevistador
- Busque los hechos, y también las opiniones
 - A la gente le gusta participar en la solución de un problema
 - Una opinión puede revelar el problema principal

- Habilidades de comunicación



- Curiosidad



- Razonamiento analítico



- Habilidades políticas

– Para persuasión, moderación, resolución de conflictos

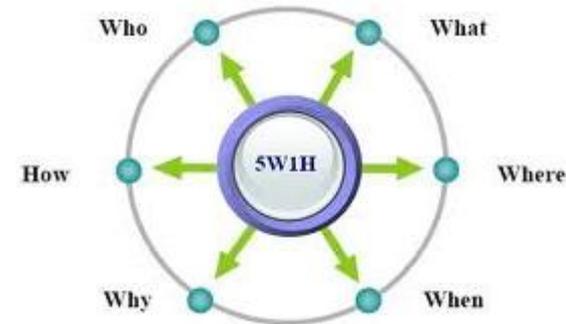


- Entrevistar un desconocido es siempre más difícil
 - Pero, en general, las personas desean cooperar
 - Atención para no obstaculizar este clima. Cuidado con:

Criticar la información emitida por la otra persona	Lenguaje inadecuado (muy técnico, muy formal o informal)
Completar las frases del otro o interrumpir su discurso	Demostrar la falta de preparación en el tema a tratar
Ser arrogante, o dar la impresión de que Usted sabe más que el otro	Corregir el otro, ya sea en alguna información o en su forma de expresarse
No manifestar interés en la información recibida, en el otro o en su problema	La falta de cortesía, amabilidad, contacto visual o puntualidad
Dar la solución antes de escuchar el problema	Lugar, tiempo o duración inadecuada
Dar un paso en falso (broma o comentario inapropiado)	Presentación personal inadecuada (formal / informal)

- Definir claramente el propósito de la entrevista
- Identificar posibles entrevistados
 - Entreviste funcionarios de diferentes niveles de la organización
 - Entrevistar a varias personas a la vez puede ser improductivo
- Estudiar el problema planteado y el entrevistado
- Familiarizarse con el vocabulario del negocio. ¡Úselo!
- Duración ≤ 2 horas. Dividir en varias sesiones si es necesario
- Atención al lugar de la entrevista (posibilidad de muchas interrupciones, si la sala es privada o compartida)
- Invitar indicando los objetivos de la entrevista

- El **5W + 1H** ayuda a no olvidar las cuestiones pertinentes:
 - What? (¿Qué?), Who? (¿Quién?), When? (¿Cuándo?),
Where? (¿Dónde?), Why? (¿Por qué?), How?
(¿Cómo?)
- Mezcle preguntas abiertas e cerradas
- Evite preguntas muy largas o complejas
- Interesante abordar la misma cuestión desde el punto de vista de diferentes grupos de interés. Opiniones divergentes deben ser identificados lo más pronto posible



- No tienen respuestas "correctas". Las respuestas son libres. Adecuadas para recolectar opiniones o en situaciones de exploración . Ej.: ¿Cómo ocurre el proceso de reembolso de gastos? ¿Cuáles son los problemas?

Ventajas	Desventajas
Es más interesante para el entrevistado y brinda mayor comodidad	Algunas respuestas pueden resultar en muchos detalles innecesarios
Permite al entrevistador adaptarse al vocabulario del entrevistado	Posible pérdida de control de la entrevista
Las respuestas son más detalladas	No permite la comparación e interpretación de varias respuestas
Permite una mayor espontaneidad	Consume más tiempo

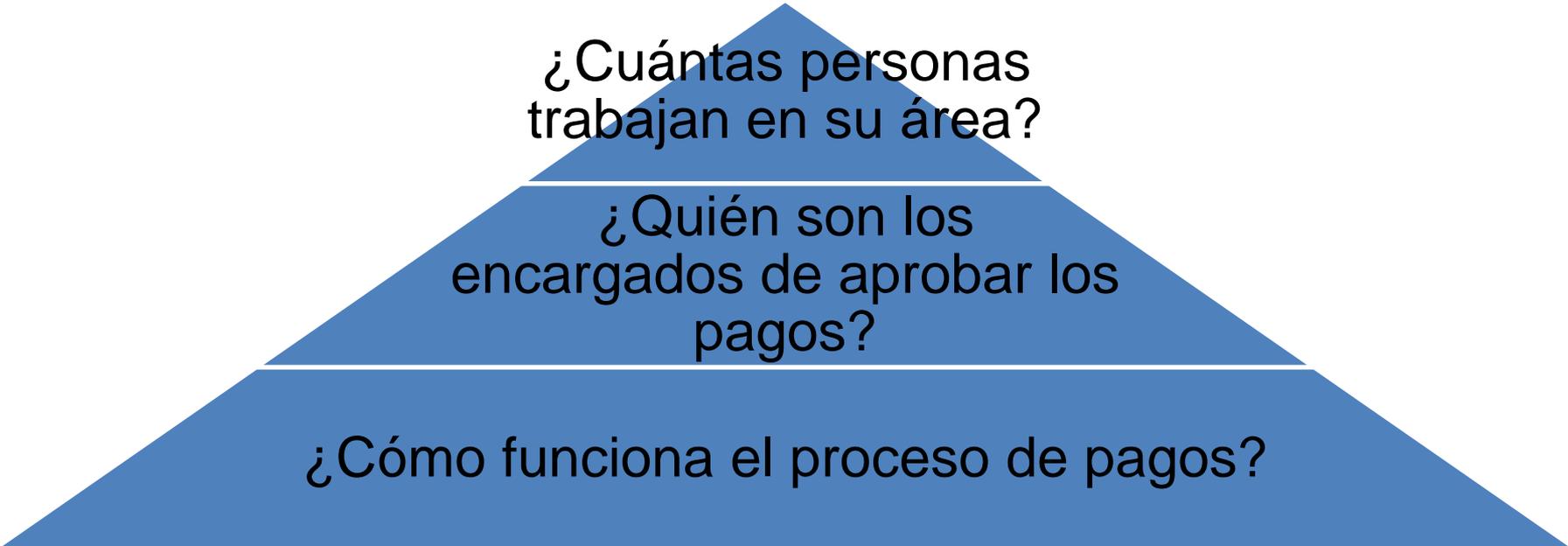
- Inducir a respuestas cortas y directas y "fáciles" . Ejemplos:
 - ¿Cuántas solicitudes de reembolso se emiten en el mes?
 - ¿Cuál es el tiempo promedio de todo el proceso?
 - ¿Quién es el responsable de las aprobaciones?

Ventajas	Desventajas
Ahorro de tiempo	Puede ser molesto para el entrevistado
Fácil comparación de las respuestas	Pérdida de detalles en las respuestas
Permite al entrevistador mantener el control de la entrevista	

- **No estructurado:** No es obligatorio seguir la secuencia de preguntas. A lo largo de la entrevista es posible evaluar diferentes caminos y establecer así la secuencia más apropiada. Es un diálogo más natural, pero requiere de más experiencia del entrevistador para que sea efectivo
- Aunque la secuencia de las preguntas no es definida a priori, no significa que no deba ser planeada!

- **Estructurado:** la secuencia de las preguntas es definida a priori. Es más apropiado cuando el entrevistador no tiene mucha experiencia, o cuando Usted quiere asegurarse de hacer las mismas preguntas a todos los encuestados
- Tipos de estructura: piramidal, embudo y diamante

- Comienza con preguntas cerradas, y a medida que avanzan, se plantean preguntas abiertas. Es útil para las situaciones en las que el entrevistado se resiste a abordar un tema en particular, o para "romper el hielo"



¿Cuántas personas trabajan en su área?

¿Quién son los encargados de aprobar los pagos?

¿Cómo funciona el proceso de pagos?

- Comienza con preguntas abiertas y a medida que avanza, se plantean preguntas cerradas. Proporciona una forma no amenazante para comenzar. Es útil para las situaciones en que el entrevistado quiere “desahogarse” o simplemente ir directo al punto

¿Cómo funciona el proceso de pagos?

¿Quién son los encargados de aprobar los pagos?

¿Cuántas personas trabajan en su área?

- Combinación de las anteriores. Comienza con preguntas cerradas, pasa a preguntas abiertas y cierra la entrevista con preguntas cerradas de nuevo. En general, es la mejor manera de estructurar la entrevista. Sin embargo, tiende a tener mayor duración

¿Cuántas personas trabajan en su área?

¿Quién son los aprobadores de pagos?

¿Cómo funciona el proceso de pagos?

¿Hay cuántos pagos por mes?

- Durante la entrevista, los aspectos importantes deben estar registrados con el fin de no perderse. Decidir qué herramienta utilizar para el registro depende de la persona entrevistada y qué uso se hará de estos datos después de la entrevista
- Lápiz y papel son a menudo las herramientas más eficaces
 - Causan interrupción del contacto visual y del ritmo del diálogo
 - Tener alguien que no sea el entrevistador para tomar notas ayuda a que la conversación fluya mejor



- Para grabar la entrevista (audio o video), es necesario el permiso del entrevistado



Ventajas	Desventajas
Registro exacto y completo de lo que dijo el entrevistado	Puede dejar al entrevistado incómodo o inhibido
Permite que otros miembros del equipo puedan escuchar la entrevista después	Puede dejar al entrevistador cómodo y menos atento a las respuestas
Ninguna interrupción en el diálogo y el contacto visual	Costoso para la transcripción

- ¿Grabar es siempre la mejor opción? ¿Es posible grabar todo?

- Sea puntual para el principio y el cierre
- Abra la entrevista: preséntese, presente cómo se conducirá, duración, propósito, y lo que se hará con la información
- Durante la entrevista:
 - Escuche más, hable menos
 - Enfóquese en los objetivos y preguntas predefinidas
 - Mantenga el contacto visual y la atención a su lenguaje corporal y al del entrevistado
 - Registre las nuevas preguntas que surjan
 - Confirme lo que entendió de la información proporcionada



- Revise el guión para verificar si fueron tratados todos los puntos
- Consulte al entrevistado si hay cualquier cuestión relevante que no fue abordada y si conoce a alguien más que pueda contribuir a lo que se discutió
- Resuma la sesión
- Recuerde la próxima reunión (si existe)
- Agradezca al entrevistado



- Documento tan pronto como sea posible el resumen, preferiblemente inmediatamente después de la entrevista
 - El retraso en la documentación reduce la calidad de los datos
 - Deje un modelo preparado previamente para simplificar
 - Organice la información lógicamente; no necesariamente en el orden en que surgirán en la entrevista
 - Concéntrese en las notas pertinentes al proyecto. No debe ser una transcripción literal de la conversación
- Envié el documento para la revisión y aprobación

¿Por qué utilizar entrevista?

Ventajas	Desventajas
Ayuda a establecer relaciones más estrechas con las partes interesadas	No es un medio ideal para llegar a un consenso sobre los requisitos
Permite la observación del comportamiento no verbal	Puede ser costoso si hay una gran cantidad de partes interesadas
Permite confirmar inmediatamente la comprensión de la información	Compromiso de tiempo considerable de los participantes
Permite expresar opiniones en privado	Las entrevistas no estructuradas requieren más habilidades interpersonales
Nuevos temas se pueden abordar de inmediato a medida que surjan	Riesgo de inconscientemente conducir las respuestas del entrevistado
Permite discusiones más amplias y explicaciones de las preguntas y respuestas	

¡Gracias por su atención!

¿Preguntas?

Guilherme Siqueira Simões

guilherme.simoes@fattocs.com

[linkedin.com/in/guilhermesimoes](https://www.linkedin.com/in/guilhermesimoes)

Skype: [guilherme.s.simoes](https://www.skype.com/people/guilherme.s.simoes)

**Ingeniería de Requisitos: Software Orientado al Negocio
(SG Campus, curso virtual en vivo, 10-nov-2014)**