



U de M

El más alto nivel

Universidad de Managua

Curso de **Sistemas** de Información.

Sesión # 9

Objetivo: Conocer métodos, procedimientos y técnicas para la recopilación de la información.

Contenido: La Entrevista.

Entrevistas

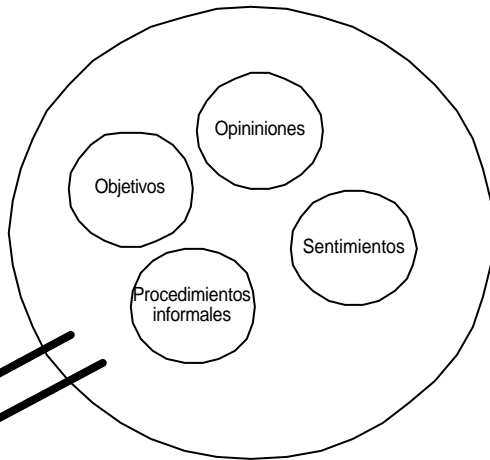
Antes de que entreviste a alguien, primero debe entrevistarse usted mismo. Necesita conocer sus preferencias y la manera en que afectarán sus preferencias. Su educación, intelecto, contexto cultural y emociones sirven como filtros poderosos para lo que estará oyendo en las entrevistas.

Necesita pensar a fondo la entrevista antes de ir a ella. Visualizar por qué está yendo, qué preguntará y qué es lo que constituirá una entrevista satisfactoria ante sus ojos.

La otra mitad de esto es el individuo al que entrevistará. Debe anticipar cómo hacer que la entrevista sea satisfactoria también para él.

Tipos de Información buscada

Una entrevista para recolección de información es una conversación dirigida con un propósito específico que usa un formato de preguntas y respuestas. En la entrevista se quiere obtener la opinión del entrevistado y sus sentimientos acerca del estado actual del sistema, los objetivos de la organización, los personales y los procedimientos informales.



Observe las opiniones de la persona a la que está entrevistando.

Se debe tratar de capturar los sentimientos del entrevistado. Él conoce la organización mejor que usted. Se puede comprender la cultura de la organización más a fondo escuchando los sentimientos de quienes responden. También se puede determinar el grado de optimismo existente.

Planeación de la entrevista

Lectura del material a fondo.

Lea y comprenda tanta información de fondo acerca del entrevistado y su organización como le sea posible. Sensibilícese particularmente con el lenguaje que usan los miembros de la organización.

Establecimiento de los objetivos de la entrevista

Use la información de fondo que recopiló, así como su propia experiencia, para establecer los objetivos de la entrevista. Debe haber de 4 a 6 áreas principales que se relacionan con el procesamiento de información y con el comportamiento para la toma de decisiones acerca de las cuales querrá hacer preguntas. Estas áreas incluyen: fuentes de información, formatos de la información, frecuencia de la toma de decisiones, cualidades de la información y estilo de la toma de decisiones.

Decidir a quién entrevistar

Cuando esté decidiendo a quién entrevistar incluya a gentes clave de todos los niveles que serán afectadas por el sistema en alguna forma. Es importante muestrear a los miembros organizacionales. Trate de obtener balance para que sean tratadas tantas necesidades de los usuarios como sean posibles.

Prepare al entrevistado.

Llámela con anticipación y permítale que el entrevistado tenga tiempo para pensar acerca de la entrevista. Acomode tiempo para llamadas telefónicas y reuniones. Las entrevistas deben durar de 45 minutos a una hora, a lo mucho.

Decida sobre tipos de preguntas y estructuras.

Escriba preguntas para tratar las áreas principales de la toma de decisiones descubiertas cuando se averiguaron los objetivos de la entrevista. Las técnicas adecuadas de cuestionamiento son el corazón de la entrevista. Las preguntas tienen algunas formas básicas que es necesario saber. Los dos tipos básicos de preguntas son abiertas y cerradas.

Tipos de preguntas

Preguntas abiertas:

¿Qué piensa acerca de las microcomputadoras para los gerentes?

Por favor explíqueme cómo toma una decisión de calendarización.

¿Cómo ve los objetivos de este departamento?

¿Cómo se relaciona esta forma con el trabajo que usted hace?

¿Cuáles son algunos de los problemas que experimenta para recibir la información a tiempo?

¿Cuáles son algunos de los errores comunes que se cometen en la captura de datos en este departamento?

¿Describa el sistema de computación más frustrante con el que haya trabajado?

Ventajas y desventajas de preguntas abiertas

<i>Ventajas</i>	<i>Desventajas</i>
<ol style="list-style-type: none">1. Pone comfortable al entrevistado.2. Permite que el entrevistador recoja el vocabulario del entrevistado, el cual refleja su educación, valores, actitudes y creencias.3. Proporciona riqueza de detalles.4. Revela caminos para preguntas posteriores que podrían haber quedado sin atacar.5. Hace que sea más interesante para el entrevistado.6. Permite más espontaneidad.7. Hace que la construcción de frases sea más fácil para el entrevistador.8. Se les puede usar en un aprieto si es que el entrevistador es tomado de sorpresa.	<ol style="list-style-type: none">1. El hacer preguntas que puedan dar como resultado mucho detalle relevante.2. La posibilidad de perder el control de la entrevista.3. El permitir respuestas que pueden llevarse demasiado tiempo para la cantidad de información útil obtenida.4. Pueden mostrar potencialmente que el entrevistado no está preparado.5. Pueden dar la impresión de que el entrevistador está en una "expedición de pesca" sin un objetivo real para la entrevista.

Preguntas cerradas: Tienen la forma básica “¿Qué tantos subordinados tiene?”. Las respuestas posibles están cerradas al entrevistado, debido a que solamente pueden responder con un número finito, tal como “ninguno”, “uno” o “quince”.

Ejemplo de preguntas cerradas

¿Qué tantos reportes genera en un mes?

¿Desde hace cuánto trabaja para esta Compañía?

Cuál de las siguientes fuentes de información es más valiosa para usted:

formas de queja de clientes archivadas

interacción cara a cara con el cliente

la devolución de mercancía por sí misma

Liste sus dos prioridades máximas para el departamento de ventas.

¿Quién recibe esta salida?

Un tipo especial de pregunta cerrada es la **pregunta bipolar**. Esto limita todavía más al entrevistado, permitiéndole solamente una selección de algún extremo, tal como sí o no, cierto o falso, de acuerdo o desacuerdo.

Ejemplo de preguntas bipolares

¿Usa usted una microcomputadora?

¿está usted de acuerdo o no en que las funciones de contestadora automática valdrían la pena?

¿Quiere usted recibir una impresión de computadora de su estado de cuenta cada mes?

¿su departamento de contabilidad proporciona transferencia de fondos electrónica automática de los cheques de nómina para los empleados por hora?

¿Está esta forma completamente llenada?

Ventajas y Desventajas de las preguntas cerradas.

Ventajas	Desventajas
<ol style="list-style-type: none">1. Se ahorra tiempo.2. Se facilita la comparación de las entrevistas.3. Se llega al punto.4. Se mantiene control sobre la entrevista.5. Se tratan muchos temas muy rápidamente.6. Se obtienen datos relevantes.	<ol style="list-style-type: none">1. Ser aburridas para el entrevistado.2. No llegan a obtener grandes detalles.3. Se pierden ideas principales por la razón anterior.4. No se llega a establecer una relación armoniosa entre el entrevistado y el entrevistador.

Averiguaciones.

La averiguación más fuerte es la más simple: la pregunta "¿Por qué?" Otras averiguaciones son "Puede darme un ejemplo" y "¿Me podría hablar más de esto?". El objetivo de las averiguaciones es ir más allá de la respuesta inicial para obtener más significado, para aclararlo y para obtener y expandir el punto de vista del entrevistado. Las averiguaciones pueden ser preguntas abiertas o cerradas.

Ejemplo de preguntas bipolares

- ¿Por qué?
- Dé un ejemplo de su proceso de toma de decisiones.
- Por favor, proporcione una ilustración de las medidas de desempeño que mencionó antes.
- ¿Qué dijo hace un momento acerca de que el uso de su PC parece estar en conflicto con sus anteriores opiniones de que el trabajo gerencial no puede ser automatizado?
- Por favor aclare lo que quiere usted decir en cada enunciado.
- ¿Qué es lo que hace que usted se sienta de esa forma?
- Dígame lo que sucede paso a paso para el llenado de la forma de pacientes