**Guía de Entrevista técnica**

**Actividades:**

* Seleccionar Empresa y contacto
* Solicitar entrevista
* Realizar entrevista
* Procesar resultados
* Preparar presentación (PPT)

**Aprendizaje esperado**

1.1.- Analiza componentes de un modelo de Gobierno de TI según un marco de trabajo. (Integrada Competencia Genérica Pensamiento Crítico) estructural y funcional de todo ser vivo.

**Evaluación**

1. Evaluación formativa.

**Objetivo del trabajo**

A continuación los invitamos a realizar una entrevista y luego una Evaluación de los Servicios de TI para 3 procesos (Mesa de Servicios, Incidentes y Solicitudes y Gestión de Problemas. El desarrollo grupal de esta guía de trabajo te permitirá:

1. Identificar el nivel de madurez de las prácticas de Gestión de Servicios en la organización.
2. Formular recomendaciones de mejoras a los servicios.

Antes de iniciar cualquier proyecto de mejora a los servicios es muy importante realizar una evaluación para determinar los niveles de madurez de la organización respecto de las mejores prácticas. Para ello se utilizan herramientas de evaluación (Assessment) que nos ayudan a realizar tales evaluaciones.

Adicionalmente, a partir de la evaluación se pueden identificar las principales brechas y formular recomendaciones (mejoras) para cerrarlas.

**Instrucciones**

1. Formar grupos de trabajo de 3 o 4 participantes, revisar las actividades a desarrollar.
2. Acordar con el académico la fecha de la presentación.

**Presentación**

Actividad 1: Seleccionar empresa y contacto

El grupo selecciona una empresa y un contacto para realizar la *entrevista* para lo cual de sugieren los siguientes criterios:

* Que la empresa sea de un tamaño mediano a grande (más de 500 trabajadores).
* Que el contacto sea idealmente el Jefe de Informática o alguna jefatura de reporte directo a este último.

Una vez seleccionada la empresa, se informa al profesor de la asignatura para que sea aprobada por este último.

NOTA: Idealmente puede ser la misma empresa que la seleccionada en la Unidad 1

Actividad 2: Solicitar entrevista

El grupo elige a un representante para que solicite la entrevista a la empresa y contacto seleccionados en la actividad anterior.

Para solicitar la entrevista se recomienda redactar un mail que contenga lo siguiente

* Asunto del mail: Estudiantes de INACAP solicitan entrevista
* Saludo
* Identificación del solicitante: Nombre y Carrera del estudiante que solicita la entrevista
* Lo que solicitan, indicando la asignatura y la duración (1 hora)
* Solicitar una fecha y hora para la entrevista
* Despedida y agradecimiento

Una vez enviado el mail, se recomienda esperar uno o dos días y, de no haber respuesta, realizar un llamado.

Actividad 3: Realizar entrevista

El día y hora acordada los estudiantes se presentan en la empresa para realizar la entrevista.

Esta entrevista se basa en una plantilla Excel “Hoja de Trabajo para la Evaluación de Servicios de TI”, la que van completando junto al entrevistado durante la entrevista.

Algunas indicaciones básicas para realizar la entrevista:

* Elegir un integrante para que haga las preguntas. Los demás pueden complementar o contra preguntar si es que algo no hubiera quedado claro en la respuesta del entrevistado, otro integrante que tome nota de las respuestas (o bien grabar previa consulta al entrevistado) y un tercero toma el tiempo.
* Utilizar “usted” para referirse al entrevistado
* Saludar formalmente al llegar
* Explicar que para la entrevista disponen de un cuestionario guía pero que se tiene total libertad para incorporar temas relacionados que no se encuentren en el cuestionario.
* Terminar puntualmente

Actividad 4: Procesar resultados y preparar informe (PPT)

Para esta actividad se proporciona una plantilla (PPT) denominada “Plantilla de Resultados de Evaluación de los Servicios”. También se proporciona un ejemplo como guía (PPT): “Ejemplo de Resultados de la evaluación de los servicios”. Esta última plantilla ejemplo está para 5 procesos (en el trabajo se consideran solo 3).

Las indicaciones para preparar el informe son las siguientes:

1. Comienzan por las evaluaciones detalladas de los procesos que están al final
2. Luego continúan con el Análisis FODA
3. Continúan con la sección de Mejoras
4. Finalizan con el resumen ejecutivo
5. Consideraciones para la presentación

