



# Metodología de Sistemas I

Año 2019  
2° cuatrimestre

Ricardo Aiello  
Germán Scarafilo

entrevista

# entrevista

Conversación mantenida  
con una o varias personas  
para un fin determinado.

# finalidad

- obtener datos

*cuantitativos y cualitativos*

*sobre políticas, procedimientos y prácticas  
existentes o previstas en la organización*

# objetivo

- conseguir respuestas

*francas y concretas*

*de cada persona entrevistada*

entrevistador

# actitudes negativas

- robot *frío y duro, no genera empatía con el entrevistado*
- fanfarrón *habla más de sí mismo que de otra cosa*
- pseudo-psicólogo *parece estudiar al entrevistado*
- anotador *escribe constantemente, sin contacto visual*
- detective privado *busca fallas durante la charla*
- intelectual *usa terminología que el usuario no entiende*

# actitudes positivas

- conocer globalmente la organización  
*y cuidar su imagen en ella*
- descreer de lo que oye
- comprobar todo
- verificar cuantitativamente
- desconfiar de necesidades artificiales

# principios de comunicación

*aplicables a todas sus formas, en todo momento del proyecto*

- escuchar
- prepararse antes
- tener un facilitador
- hacerlo cara a cara
- anotar y documentar
- buscar la colaboración
- enfocarse y modularizar
- graficar si es necesario
- avanzar constantemente
- perseguir la ganancia de ambas partes



procedimiento

# preparación y planificación

- familiarizarse con el dominio
- establecer objetivos concretos  
*y coordinar para evitar repetir preguntas*
- obtener aprobación y acceso
- presentarse a la organización  
*con la formalidad adecuada para el contexto*
- desarrollar un plan global  
*decidir a quiénes entrevistar, cuándo y en qué orden hacerlo*

# comienzo

- contacto inicial cálido y ameno  
*pero sin familiaridad excesiva*
- tarjeta personal

# realización y desarrollo

- ir de lo general a lo específico
- mantenerse en el tema central
- hacer preguntas abiertas
- brindar tiempo para pensar
- evitar distracciones
- diferenciar hechos de opiniones

# conclusión

- charla breve

*a veces la información más relevante aparece al final*

- buscar guías para continuar

*documentación que consultar, personas que entrevistar*

- promover la continuación

*para poder capturar la información que surja luego*

# evaluación

- informe/resumen

*el entrevistado puede dar conformidad o sugerir correcciones*

- seguimiento
- desempeño del entrevistador

bibliografía

# análisis estructurado moderno

- Ap. E: Técnicas de entrevista y recolección de datos

## apuntes

- Técnicas de entrevista



