

Entrevista modo ninja: algunos tips

DigitalHouse>



**Certified Tech
Developer**

The Ultimate Degree

Tres etapas de la entrevista

Para diseñar una buena entrevista debemos considerar estas instancias:

1

Antes

Todo lo que necesitamos preparar para que la entrevista sea exitosa.

2

Durante

Todo lo que debemos tener en cuenta al momento de entrevistar.

3

Después

Análisis de los resultados y desarrollo de informes o entregables.

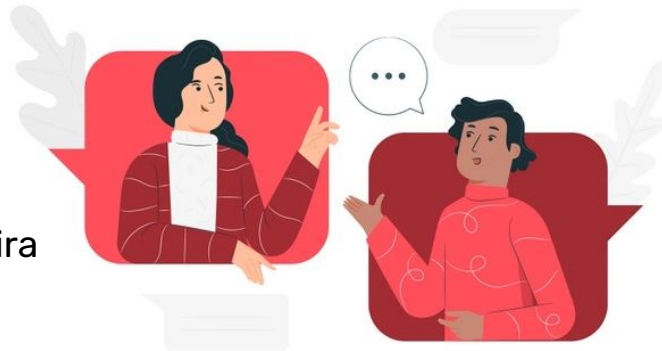
Índice

1. [Antes](#)
2. [Durante](#)
3. [Después](#)

1 | Antes

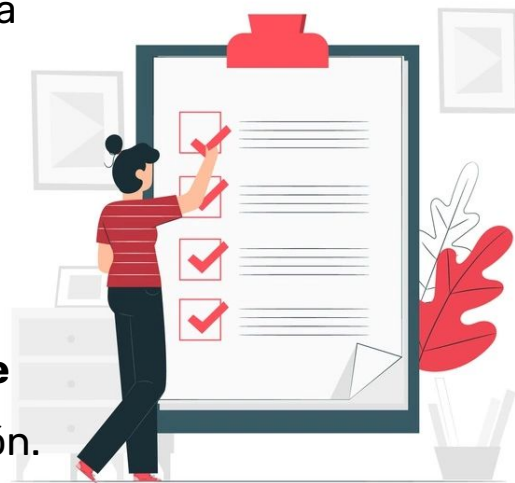
Reclutar usuarios

- Personas **vinculadas al universo temático** que estamos investigando. Ejemplo: si estamos investigando sobre **hábitos a la hora de ver películas, no entrevistar a una persona que nunca mira películas.**
- Las personas expertas no representan a usuarios típicos. Ejemplo: no entrevistar a un crítico que mira 20 películas por semana. Ese no es un usuario “clásico”.
- Reclutar actores involucrados en el servicio desde varias perspectivas. Ejemplo: si estamos investigando sobre astrología, **reclutar tanto a clientes como astrólogos.**



No te olvides de

- Revisar **batería**, conexión a internet, grabadora.
- **Pedir permiso** y consentimiento al entrevistado para grabar la charla.
- Preparar una breve charla para comenzar: seteo de expectativas, cuánto va a durar, por qué estamos haciendo esta entrevista, etc. Podemos **charlar de actualidad, del clima, hobbies o lo que nos resulte cómodo para romper el hielo** y distender la situación.

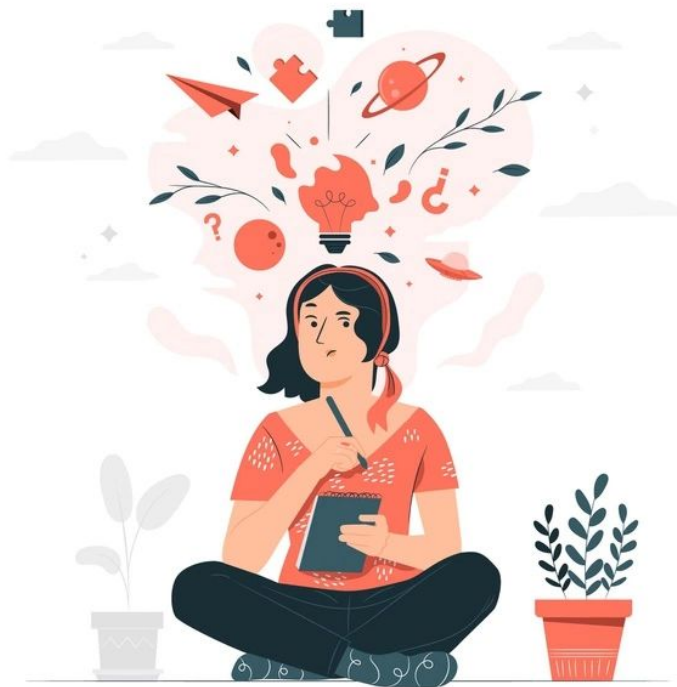


2 | Durante

El rol del entrevistador

- **Un eterno aprendiz:** no dar nada por sentado, **preguntar mucho por qué.**
- **Evitar dirigir la entrevista:** aunque parezca una charla, en realidad es una escucha activa. Si queremos conseguir información valiosa, **hay que aprender a callarse y escuchar.**

La persona entrevistada tiene que hablar mucho más que nosotros.



Entrenarnos para preguntar

El guión es una estructura, un ayudamemoria.

- **Evitar leer el guion** delante de la persona entrevistada.
- **La charla no tiene por qué respetar el orden secuencial de las preguntas:** si la persona naturalmente nos contesta una pregunta no estipulada en el momento, **no debemos interrumpir la entrevista**, ya vamos a tener tiempo de ordenar la información.



No es una encuesta: hacé preguntas abiertas



“Contame, ¿qué redes sociales utilizás en el celular?”



“¿Utilizás Facebook en tu celular?”

Empezar con una pregunta amplia

Entender un día típico en la vida de la persona entrevistada:

- Hace que se sienta menos como una encuesta.
- Nos predispone mejor para evitar dirigir la entrevista.
- Permite que la persona se exprese, desarrolle y cuente su experiencia.



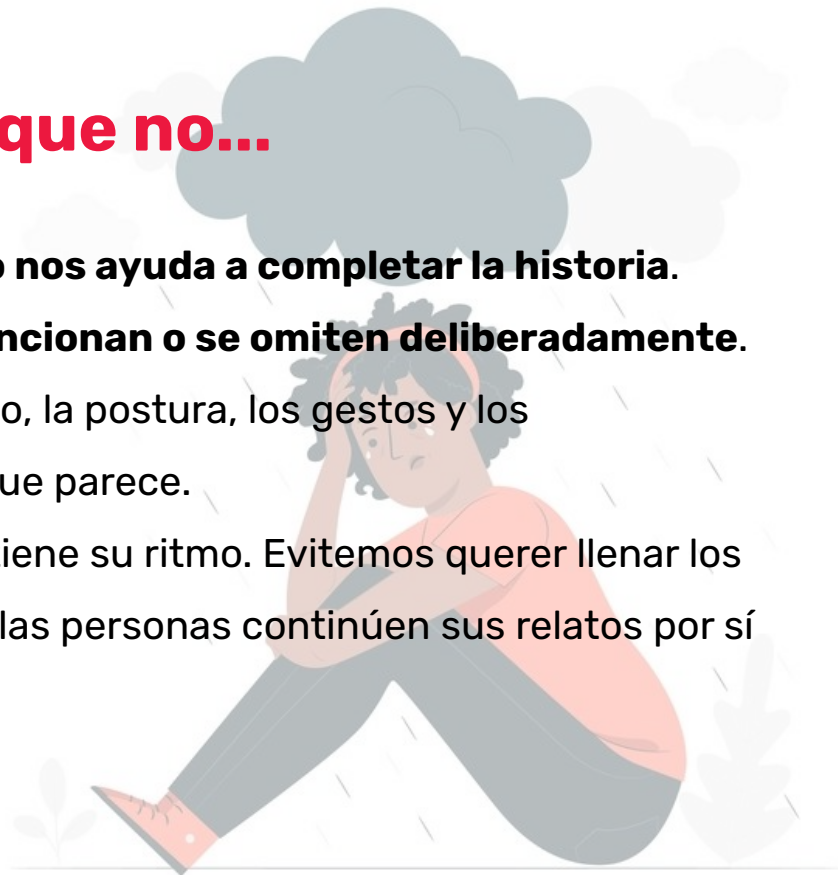
Continuar con preguntas más enfocadas

- **Pedir que nos cuenten historias o anécdotas:** “¿Te acordás de la última vez que...?”, “¿Cómo empezó tu relación con...?”.
- **Pedir ejemplos específicos de casos típicos o de excepciones:** “¿Me podrías contar algún problema que hayas tenido con...?” o “¿Te acordás de algún caso puntual en el cual...?”.



Observar lo que dice, y lo que no...

- En una entrevista en campo, **el entorno nos ayuda a completar la historia.**
- Prestar atención a **cosas que no se mencionan o se omiten deliberadamente.**
- Observar el **lenguaje corporal**. El cuerpo, la postura, los gestos y los movimientos hablan mucho más de lo que parece.
- **Escuchar los silencios.** Cada persona tiene su ritmo. Evitemos querer llenar los silencios con más preguntas. Dejar que las personas continúen sus relatos por sí mismas trae resultados sorprendentes.



3 | Después



Recolectar y bajar la info

Solo resta procesar lo que nos dejaron las entrevistas:

1. Desgrabá las entrevistas.
2. Marcá con color los pasajes o citas que más te llamen la atención o te resuenen.
3. Usá **distintos colores** para diferenciar categorías de información y avanzar más rápido.
4. Elegí una forma de presentar los hallazgos que sea sencilla y concisa.



DigitalHouse>