



Metodología de Sistemas I

Año 2016
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

