



# Guía para Entrevistar

## OBJETIVOS DE EXPLORAR CON EMPATIA

Su objetivo es obtener la mayor cantidad de información posible, para ser capaces de ponerse en los zapatos de las personas para las cuales se está diseñando, y de entender el contexto en el que se encuentran.

A lo largo de esta primera etapa haremos dos tipos de investigación:

- Investigación primaria: tiene como objetivo recopilar información sobre la realidad de las personas para las cuales se está desarrollando una solución.
- Investigación secundaria: tiene que ver principalmente con el estudio de tendencias, referentes, competencia y análisis estadísticos.



## GUIA PARA ENTREVISTAS CUALITATIVAS

La entrevista cualitativa consiste en hablar con personas para obtener información cualitativa de sus experiencias.

Para hacer una buena entrevista cualitativa es importante preparar un gran guión. Se deben hacer tantos guiones como tipos de usuarios se vayan a entrevistar.

El primer paso para hacer un guión de entrevistas es elegir los temas a tratar. Cuando los hayamos elegido, podremos empezar a plantear las preguntas.



## ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA

La entrevista se debe estructurar de la siguiente manera:

### 1. Introducción.

En ella se explica al entrevistado los motivos por los cuales se le está entrevistando y se debe intentar hacerle sentir cómodo.

### 2. Calentamiento.

Se utiliza el calentamiento para seguir conectando con la persona. Se empieza a lanzarle preguntas sencillas, que ayuden a comenzar la conversación.

### 3. Preguntas sobre los temas.

Llegados a este punto, se debe organizar las preguntas por temas. Para ello se recomienda usar el listado de los temas sobre los que se va a preguntar, según un orden cronológico coherente. En cada tema hay que identificar:

- Preguntas generales.
- Preguntas específicas.





# Guía para Entrevistar

## CARACTERÍSTICAS DE LAS PREGUNTAS

Es importante hacer preguntas abiertas que puedan responderse con una frase completa. Y si las preguntas tratan sobre experiencias reales, mucho mejor. También es necesario recordar que en una entrevista cualitativa se necesitan saber los comportamientos, los sentimientos y los motivos que llevan a ellos a las personas que se entrevistan.

Otra cosa importante a tener en cuenta es no hacer juicios de valor. Además, se recomienda incluir preguntas ingenuas, aunque se supongan las respuestas a las mismas.

Porque de ellas se puede obtener información interesante.

Por último, en un guión de entrevistas también es importante apuntar aquellas cosas que se necesitan observar.

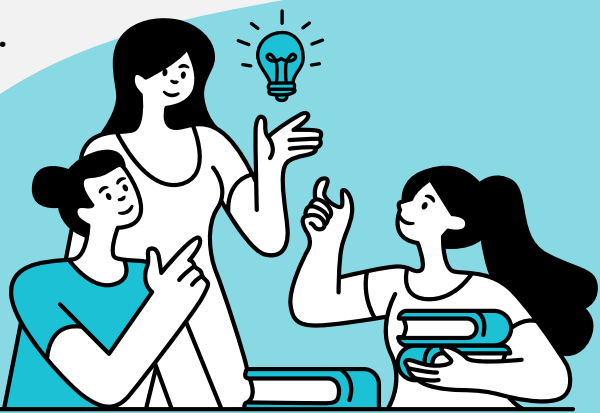
### Desarrollo de entrevistas cualitativas.

El primer paso es buscar a las personas que se quieren entrevistar. Es importante explicarles que se va a necesitar aproximadamente una hora de tiempo, y que cualquier aporte que puedan hacer sobre sus experiencias es tremendamente valiosa.



## PAUTAS PARA HACER UNA BUENA ENTREVISTA

- Crear un vínculo con el entrevistado.
- Mantener el tema.
- Cuidar el lenguaje corporal.
- Jugar con los silencios.
- No interrumpir.
- No hacer juicios de valor.
- Mantener una actitud de aprendiz.
- Mostrar especial interés por aquellas cosas que: cambie la actitud del entrevistado, que sorprenda o que hagan replantear las hipótesis iniciales.



## OBSERVACION ENCUBIERTA

Una de las capacidades claves que debe disponer o desarrollar cualquier persona que se dedique a propiciar la innovación es la “observación”. Implica abrir todos los sentidos para obtener la mayor información posible sobre acontecimientos que se estén desarrollando.

Al ponerla en práctica hay que despojarse de lo aprendido hasta el momento para mirar con la mente bien abierta.

### ¿Cómo se desarrolla?

- a. Preguntarse qué queremos observar y por qué.
- b. Identificar cuándo y dónde vamos a realizar la observación.
- c. Poner en práctica la observación encubierta.
- d. Apuntar todo lo que hayamos observado y extraer conclusiones.

