

## RECOMENDACIONES GENERALES PARA REALIZAR ENTREVISTAS

### Al iniciar la entrevista

- Al principio de la entrevista se deben dedicar unos minutos para aclarar la razón de la misma, aún cuando haya habido notificación previa.
- Se le debe hacer ver al entrevistado la importancia que tiene su cooperación en la realización de la auditoría.
- Para obtener mejores resultados de la entrevista se deben realizar al comienzo preguntas de carácter general, cuyas respuestas permitan una visión global del tema tratado y se pueda tener la oportunidad de identificar el área o actividad en la cual se sienta más implicado el entrevistado.
- Las entrevistas más fáciles, que mejor se pueden preparar y realizar son las que se llevan a cabo con personal de los niveles medios de las organizaciones. Sin embargo, es necesario entrevistar también al personal de los niveles más altos y más bajos.
- El entrevistador debe conocer de antemano la terminología, modismos y abreviaturas utilizadas en la organización.

### Durante la entrevista

- Se debe tener en cuenta que el entrevistado reaccionará tanto a la personalidad del entrevistador, como al asunto que se discuta.
- El entrevistado debe sentir que se le comprende y que no se le está juzgando, ni criticando, para mantener su motivación en el objeto de la entrevista.
- Las entrevistas deben centrarse en él o los temas previstos y reducirse al mínimo los comentarios y conversaciones ajenas al mismo, en cuyo caso el entrevistador debe dirigir la conversación, atrayendo al entrevistado al tema principal de ser necesario.
- No se debe apurar la respuesta, a veces es deseable y necesario darle un tiempo razonable al entrevistado para que piense su respuesta.
- Es conveniente limitar al máximo las interrupciones o distracciones, tanto externas como internas, para no interferir en la concentración de ambos participantes.

- No se deben realizar entrevistas a última hora del día, ni inmediatamente antes de la comida, para captar una mayor colaboración y participación del entrevistado.
- Diferenciar si se trata de la descripción de un hecho o de una opinión personal del entrevistado.
- Nunca se debe contradecir al entrevistado, por el contrario, si no se está de acuerdo, se deben utilizar métodos que conviertan el desacuerdo en un intercambio de ideas.
- La toma de notas durante la entrevista puede ayudar a mantener la atención sobre los temas tratados y permite recordar hechos específicos, pero también, si se invierte mucho tiempo en eso, se puede perder el control de la entrevista.

### **Al finalizar la entrevista**

- Brindar al entrevistado la oportunidad de hacer comentarios adicionales sobre los temas tratados, que le permitan agregar alguna otra idea no tratada y concluir su intervención.
- Obtener la disposición y consentimiento del entrevistado para entrevistas posteriores, ya sea con él o que facilite nuevas entrevistas con funcionarios a su cargo.
- Agradecer al entrevistado su tiempo y la información aportada, recordándole de ser el caso, el suministro o envío posterior de documentos o soportes adicionales que complementen los datos obtenidos durante la entrevista.