

**Unidad 1. Introducción a la  
investigación para la  
consultoría**

## TÉCNICAS DE LA ENTREVISTA

<b>RAPPORT</b>	Finalidad disminuir la ansiedad del entrevistado, para que hable con libertad
<b>ECO</b>	Repetir la última palabra, frase, con el fin de que profundice el tema
<b>SILENCIO</b>	Consiste en no hablar una vez que el entrevistado ha concluido. El objeto es determinar qué comenta el entrevistado sintiéndose presionado

## TÉCNICAS DE LA ENTREVISTA

<b>CONFRONTACIÓN</b>	Se ocupa cuando el consultor se enfrenta a exageraciones. Consiste en solicitar respuestas concretas y objetivas, pruebas, evidencias.
<b>PREGUNTAS PROYECTIVAS</b>	Consisten en proyectar la respuesta del entrevistado en tercera persona. Lo que se busca es que el entrevistado sienta mayor libertad al expresarse.
<b>PREGUNTAS SITUACIONALES</b>	Consisten en solicitarle al entrevistado se ubique en una situación hipotética, y que comente qué haría si la viviese.

## TÉCNICAS DE LA ENTREVISTA

<b>USO DEL AGRADO</b>	Consiste en gestionar en forma aprobatoria, como dando a entender que está de acuerdo con lo que comenta el entrevistado. Se usa como una medida de apoyo.
<b>USO DEL DESAGRADO</b>	Consiste en gesticular negativamente, como indicando que no está correcto. El objeto es medir la seguridad de las palabras del entrevistado
<b>PRESIÓN EMOCIONAL</b>	Consiste en presionar, a fondo, al entrevistado, con el objeto de medir el grado de control emocional con que cuenta la persona

## TÉCNICAS DE LA ENTREVISTA

<b>PRESIÓN DEL TIEMPO</b>	Consiste en medir la reacción del entrevistado cuando tiene el tiempo contado.
---------------------------	--

## **RASGOS DE LA PERSONALIDAD**

Como consultores nos vamos a enfrentar a diversos caracteres y actitudes al momento de la entrevista. Es del todo conocido, que no existe ninguna persona igual a otra; pero, sin embargo, a pesar de que cada persona cuenta con características propias, también cuenta con rasgos de personalidad comunes, mismos que nos permiten clasificarlos en cuatro grandes grupos de personalidad.

## RASGOS DE LA PERSONALIDAD

TIMIDO	EMBUSTERO	MANIPULADOR	AGRESIVO
INTROVERTIDO	MANIÁTICO	EGOCÉNTRICO	SARCÁSTICO
SUMISO	SIMULADOR	EXCÉNTRICO	IRÓNICO
SENTIMENTAL	MENTIROSO	CREATIVO	CÍNICO
SUGESTIONABLE	FARSANTE	FLEXIBLE	EXTROVERTIDO
MEDIOCRE		VENGATIVO	AUTORITARIO
NOSTÁLGICO		LÍDER	IMPULSIVO
DEPRESIVO		POLÍTICO	INESTABLE
DESCONFIADO			AUTOSUFICIENTE
INSEGURO			SOCIABLE
			SEGURO

# INSTRUMENTOS PARA ASEGURAR EL ÉXITO DE LA INFORMACIÓN CAPTADA DURANTE LA ENTREVISTA

## ESTILO PARA ENTREVISTAR A UNA PERSONA TIMIDA

Posiblemente su inseguridad y la incertidumbre hacia lo desconocido, es lo que lo inhibe. La recomendación para el consultor, elaborar preguntas sencillas y concretas, con el fin de crear un ambiente de seguridad.

La técnica RAPPORT

# INSTRUMENTOS PARA ASEGURAR EL ÉXITO DE LA INFORMACIÓN CAPTADA DURANTE LA ENTREVISTA

## ESTILO PARA ENTREVISTAR A UNA PERSONA EMBUSTERA

Presenta tendencia a inflar los hechos, las cosas, los aspectos.

Como consultor es importante ser cauteloso y comprobar, con mayor cuidado, la información captada. Técnica recomendada, CONFRONTACIÓN. Solicitar aclaraciones francas, que cuente con evidencias.

# INSTRUMENTOS PARA ASEGURAR EL ÉXITO DE LA INFORMACIÓN CAPTADA DURANTE LA ENTREVISTA

## ESTILO PARA ENTREVISTAR A UNA PERSONA MANIPULADOR

Esta personalidad es un buen conocedor de que todas las personas son, por naturaleza, vanidosas y , claro, su herramienta fuerte es la adulación. Este tipo de personas cuentan con una gran capacidad para explorar los encantos de las personas, y si no los tiene se los crea, se expresan muy claro y con una gran franqueza aparente, no permiten se les pregunte. Su finalidad consiste en desorientar y evitar el acceso a determinadas áreas

# INSTRUMENTOS PARA ASEGURAR EL ÉXITO DE LA INFORMACIÓN CAPTADA DURANTE LA ENTREVISTA

## ESTILO PARA ENTREVISTAR A UNA PERSONA AGRESIVA

Recomendación breve rapport, esta personalidad no requiere de grandes muestras de apoyo, busca demostrar que es autosuficiente y capaz de concluir, en forma efectiva, cualquier situación que se le presente.

Como consultor es recomendable lo oriente y conduzca sutilmente a los puntos principales de la entrevista, o a las áreas que se haya planeado investigar.

## TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

LA INVESTIGACIÓN ES LA FASE DE LOS TRABAJOS DEL CONSULTOR QUE TIENE POR OBJETO ENCONTRAR LOS ELEMENTOS PRECISOS Y NECESARIOS PARA QUE PUEDA FORMARSE JUICIO ACERCA DE LOS PROBLEMAS O SITUACIONES REFERENTES AL CASO QUE ATIENDE

SU MANEJO CONSISTE EN APLICAR LAS TÉCNICAS ADECUADAS, A FIN DE OBTENER UNA DESCRIPCIÓN LO MÁS DETALLADA Y PRECISA POSIBLE DEL ÁREA A REVISAR

# TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

LAS TÉCNICAS MÁS UTILIZADAS SON:

ENCUESTAS:

CUESTIONARIOS

ENTREVISTAS

ESTILOS

TÉCNICAS

INTERPRETACIÓN DE DOCUMENTOS

VERIFICACIÓN

OBSERVACIÓN