

# Métodos de recolección de información

SA  
MAS  
ccia

# Métodos de recolección



Entrevistas



Encuestas



Cuestionarios



Observación

# Consideraciones generales

# Sugerencias

- ▶ *Preparación del instrumento de recolección de datos o de la entrevista*
- ▶ *Lectura de material previo*

# Estructura

- ▶ *Estructurado vs. No estructurado*
- ▶ *Estructuras posibles:*
  - ▶ Inductivo: detalle/cerradas a generales/abiertas (forma pirámide)
  - ▶ Deductivo: generales/abiertas a detalle/cerradas (forma embudo)
  - ▶ Mixto (forma rombo)

# Preguntas

## ► Preguntas abiertas o cerradas

<i>Abiertas</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Cerradas</i>
Lento	Velocidad de llenado	Más rápido
Alta	Naturaleza exploratoria	Más baja
Más fácil	Facilidad de preparación	Más difícil
Más difícil	Facilidad de análisis	Más fácil

# Entrevistas

# Entrevista

- ▶ Una **entrevista** es un método para la recolección de información que consiste en una conversación dirigida con un propósito específico que usa un formato de preguntas y respuestas

# Fallas en las preguntas

- ▶ *Dirigir al entrevistado hacia una respuesta:*
  - ▶ Usted está de acuerdo con realizar controles informáticos. ¿No es así?.
  - ▶ ¿Nadie tiene preguntas, no?
- ▶ *Preguntas dobles*
  - ▶ ¿Qué decisiones toma un día típico y cómo las toma?.

# Entrevistas

<i>Comportamiento del entrevistado</i>	<i>Actividad para superarlo</i>
Parece adivinar al responder, en vez de admitir su ignorancia	Después de la entrevista, valide las respuestas dudosas
Le da al analista mucha información irrelevante o le cuenta cuentos	Haga, en forma amable, que la charla regrese a los puntos deseados
Deja de hablar si ve al analista tomando notas	Deje a un lado el cuaderno de notas y limite sus preguntas a las más importantes.
Trata de acelerar la entrevista	Sugiera regresar más tarde
Expresa su satisfacción con la forma en que actualmente se hacen las cosas y no desea cambios	Motive al entrevistado para que se exprese sobre la situación actual y sus virtudes. Tome nota cuidadosamente y haga preguntas acerca de los detalles.
Muestra un resentimiento hacia el análisis, responde a las preguntas en forma cautelosa o parece retener datos	Trate de que el entrevistado hable su propio interés, o sobre su experiencia previa con analistas.
Se queja de su trabajo, sus socios, sus supervisores y de un trato injusto.	Escuche con complacencia y no interrumpa. Luego exprese “Quizá el estudio puede ayudar a resolver algunos de sus problemas”. Este enfoque puede ayudar a cubrir el hueco para poder pasar a las preguntas de los hechos deseados.
Muestra una iniciativa y un entusiasmo exagerados acerca de las nuevas ideas, artefactos y técnicas.	Escuche en busca de los hechos deseados y pistas valiosas. No se involucre emocionalmente ni participe en la campaña del entrevistado.

# Cuestionarios

# Cuestionarios

- ▶ Los **cuestionarios** son una técnica de recolección de información que permite que los analistas de sistemas estudien actitudes (lo que la gente dice que quiere), creencias (lo que piensa que es), comportamientos (lo que hacen los miembros de la organización) y características (propiedades de las personas) de varias personas principales en la organización. Se basa en el formato de pregunta / respuesta y es utilizado cuando se quiere hacer un sondeo de información.

# Uso de escalas

- ▶ **Nominal.** Las opciones de respuestas están numeradas sin una jerarquía determinada.

*Ejemplo:*

¿Cuál es la causa por la cual usted desea abandonar el empleo actual?

1. Búsqueda de crecimiento profesional
2. Inconvenientes con la jefatura de la empresa
3. Finalización del contrato

# Uso de escalas

- ▶ **Ordinal.** Implican ordenamiento de rango. No se puede realizar suposiciones de que la diferencia entre las selecciones 1 y 2 sea la misma que entre las selecciones 3 y 4.

*Ejemplo:*

¿Si tuviese que dar un puntaje entre 1 y 10 a la relación entre usted y su jefe; cuál sería el puntaje otorgado?

1. 2 puntos
2. 4 puntos
3. 8 puntos
4. 9 puntos
5. 10 puntos

# Uso de escalas

- ▶ **De intervalo.** Poseen la característica de que los intervalos entre cada uno de los números son iguales, por lo que permite usar la escala para realizar operaciones matemáticas.

*Ejemplo:*

¿Cuál es el sueldo que usted cobra en su trabajo principal?

1. (1,200)
2. [200,500)
3. [500,1000]
4. Mas de 1000

# Problemas

- ▶ **Tendencia central.** Este problema surge cuando los interlocutores califican todo como promedio. El analista debe mejorar la escala haciendo que las diferencias entre ambos extremos sean más pequeñas o creando una escala con más puntos.
- ▶ **Lenidad.** Los interlocutores califican todo a la ligera (por ejemplo, son muy blandos y optan por elegir siempre la respuesta “Muy útil”). Este problema es similar al problema de *tendencia central* pero en esta ocasión se califica todo hacia un extremo.
- ▶ **Efecto de halo.** Este problema surge cuando la impresión formada de una persona o característica se traslada a las respuestas dadas. Por ejemplo, si un jefe está calificando a un empleado sobre el cual tiene una impresión muy favorable, se le puede dar una calificación alta en todos los rasgos o ítems, sin tomar en cuenta si es un punto fuerte del empleado.

# Encuestas

# Encuestas

- ▶ Mientras que el cuestionario es utilizado para obtener información dentro de la organización que se desea, una encuesta sirve para conocer opiniones del entorno de dicha organización (llámese clientes o cualquier otro sistema interactuante).
- ▶ Métodos: personal, telefónica, postal, medios digitales.

**FIN**  
**¡GRACIAS!**