

ANÁLISIS DE SISTEMAS
K2001; K2102; K2151

TÉCNICAS DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN:
Entrevista, cuestionario, observación personal, medición de tiempos
2024

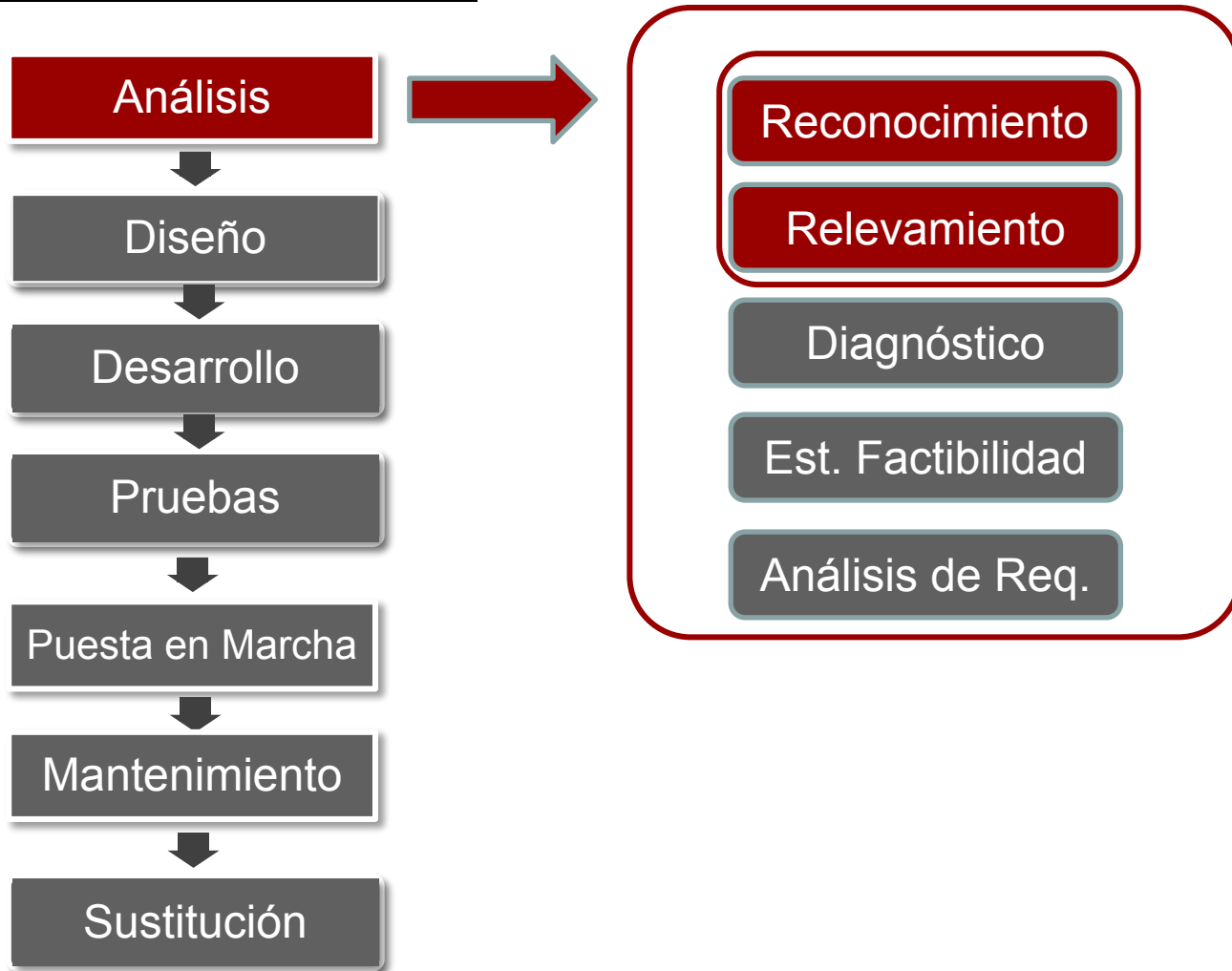
Entrevista

- Técnica para recolectar información.
- Conversación dirigida que nos permite recopilar información con un propósito específico.
- Intervienen dos partes.



Entrevista

¿Dónde se utiliza?



Tipos de preguntas

ABIERTAS

El entrevistado responde libremente.

Ventajas:

- Riqueza en el detalle.
- Respuestas con espontaneidad.

Desventajas:

- Tiempo de procesamiento.

CERRADAS

El entrevistado elige una respuesta entre varias opciones posibles.

Ventajas:

- Tiempo de procesamiento.
- Son tabulables.

Desventajas:

- Pérdida de riqueza en el detalle.



Entrevista

Tipos de entrevistas:

- Estructuradas (no flexibles)
 - Pirámide
 - Embudo
 - Rombo
- No estructuradas (flexibles)

Entrevista Estructurada o no flexible

Se utiliza una ficha de preguntas con una secuencia que se respeta.

¿Cuándo es útil?

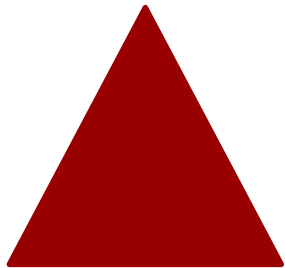
- El entrevistador conoce las posibles respuestas esperadas.
- El número de entrevistados es grande.

Predominan las preguntas CERRADAS

Tipos de estructura

Pirámide

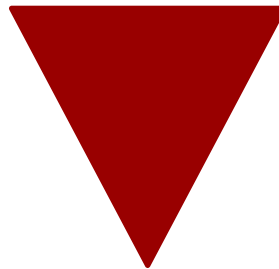
Preguntas
cerradas



Preguntas
abiertas

Embudo

Preguntas
abiertas



Preguntas
cerradas

Rombo

Preguntas
cerradas



Preguntas
abiertas

Preguntas
cerradas

Entrevista no estructurada o flexible

Se utiliza una ficha de preguntas para contemplar todos los temas a tratar, pero no tiene un orden y el entrevistador puede agregar preguntas.

¿Cuándo es útil?

- El entrevistador sabe poco del problema o de la situación que se está entrevistando.

Predominan las preguntas ABIERTAS

Instancias de una entrevista

Antes

- ¿Quién/es?
- ¿Cuándo? (fecha)
- ¿Dónde? (lugar)
- ¿Qué? (tema)

Durante

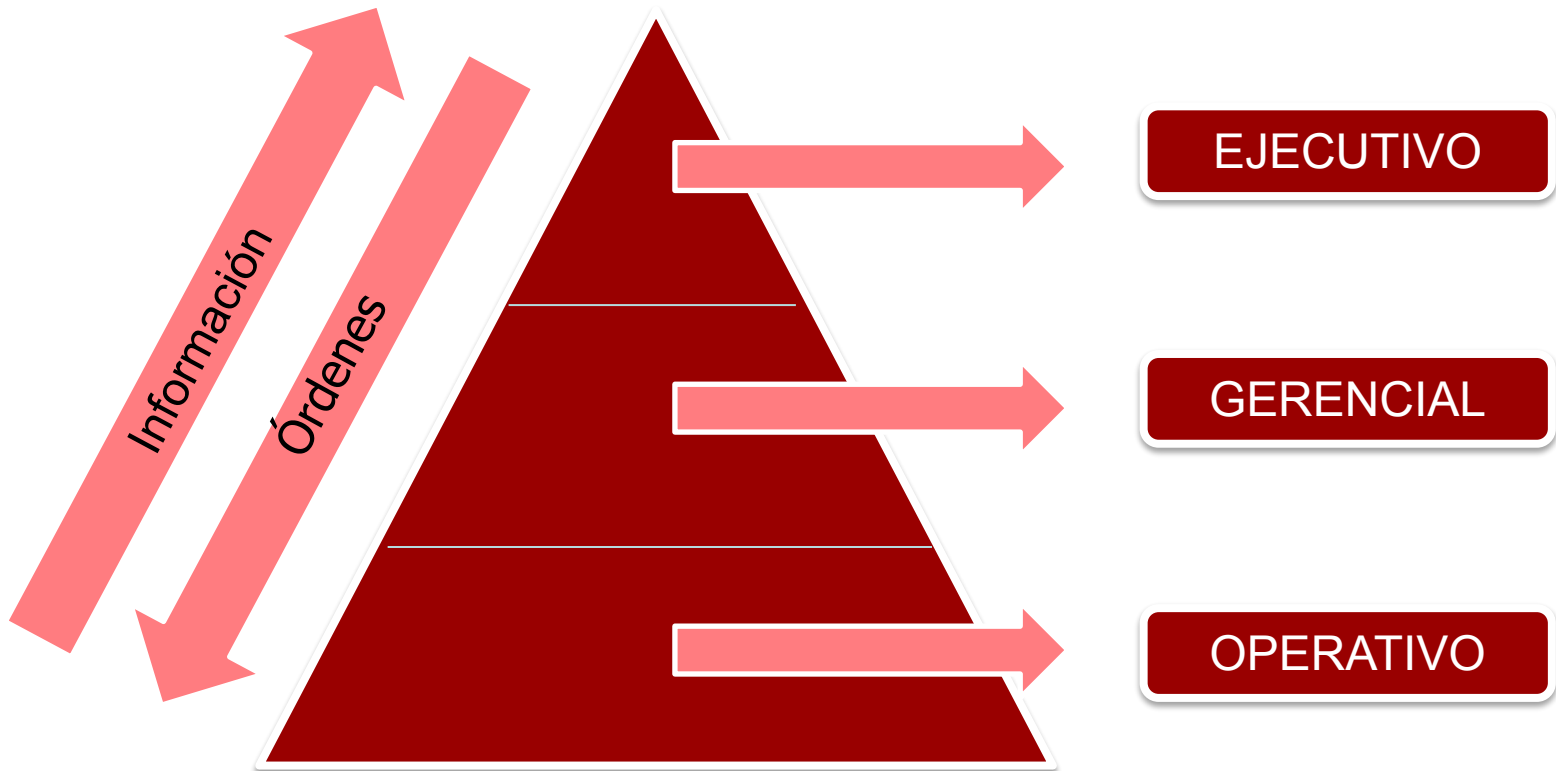
- Presentación.
- Generar buen clima.
- Seguir agenda.
- Ejemplos/casos.
- Validar información.
- Registrar.

Después

- Conclusión
- Nuevo encuentro
- Informe

Entrevista

¿Quién/es? □ Tipos de usuarios (entrevistado)



Entrevista

¿Quién/es? □ Tipos de usuarios (entrevistado)

Ejecutivos: Panorama global de la organización. Detalles estratégicos, tiempos, riesgos. Impacto en otros sistemas.

Supervisores: intermediarios entre los usuarios operativos y los niveles superiores de la organización. Supervisan las operaciones. Definen requerimientos.

Operacionales: Panorama local del problema. Contacto diario con el sistema, tienen el detalle. Les importa la interfaz.

Entrevista

Problemas en las entrevistas:

- No entender el tema a relevar.
- No analizar el contexto del problema.
- No generar buen clima.
- No registrar.
- No comprender los conceptos básicos del negocio.



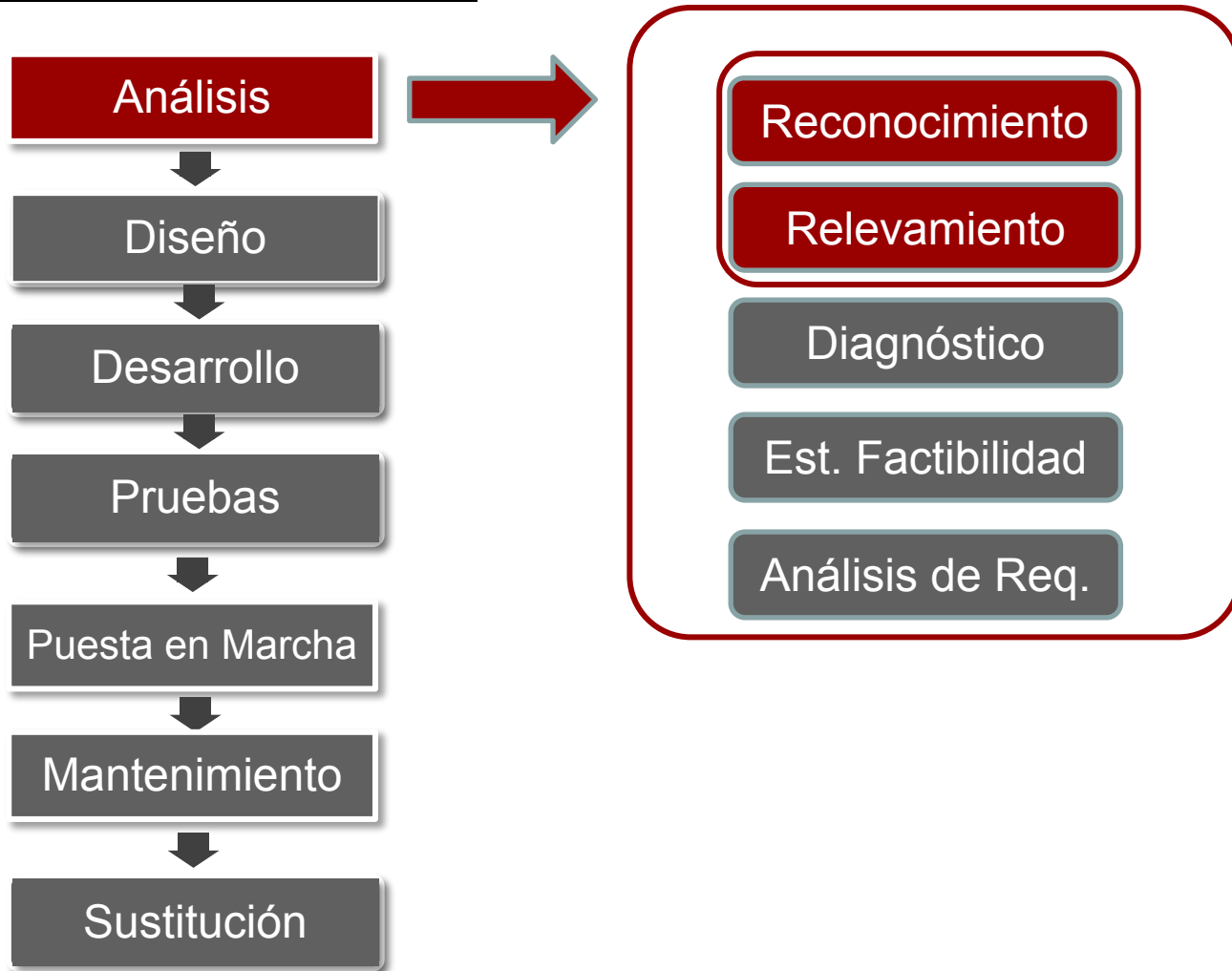
Observación personal

- Técnica para recolectar información no invasiva o pasiva.
- Apreciación personal a través de la visualización de la vida interna de la organización.
- Es subjetiva.



Observación personal

¿Dónde se utiliza?



Observación personal

Utilidad

- Observar la actitud de los integrantes de la organización.
- Obtener información que de otra forma no es posible, como encontrar centros de poder o procedimientos informales.
- No viciar la recolección de información con percepciones ajenas.

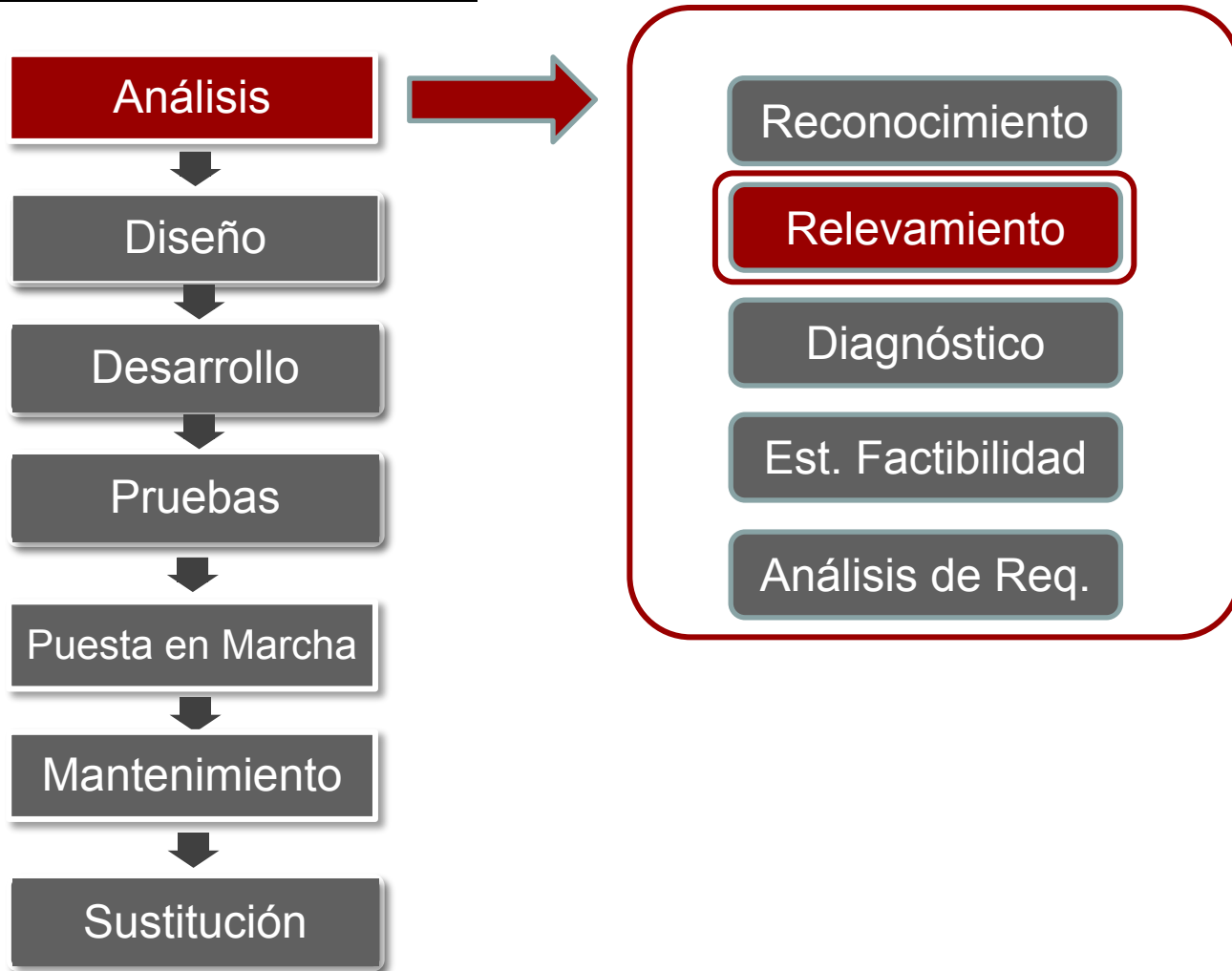
Medición de tiempos

- Técnica para recolectar información no invasiva o pasiva.
- Consiste en cronometrar la ejecución de procesos.
- Permite analizar las características de las tareas involucradas (complejidad, duración, modalidad).



Medición de tiempos

¿Dónde se utiliza?



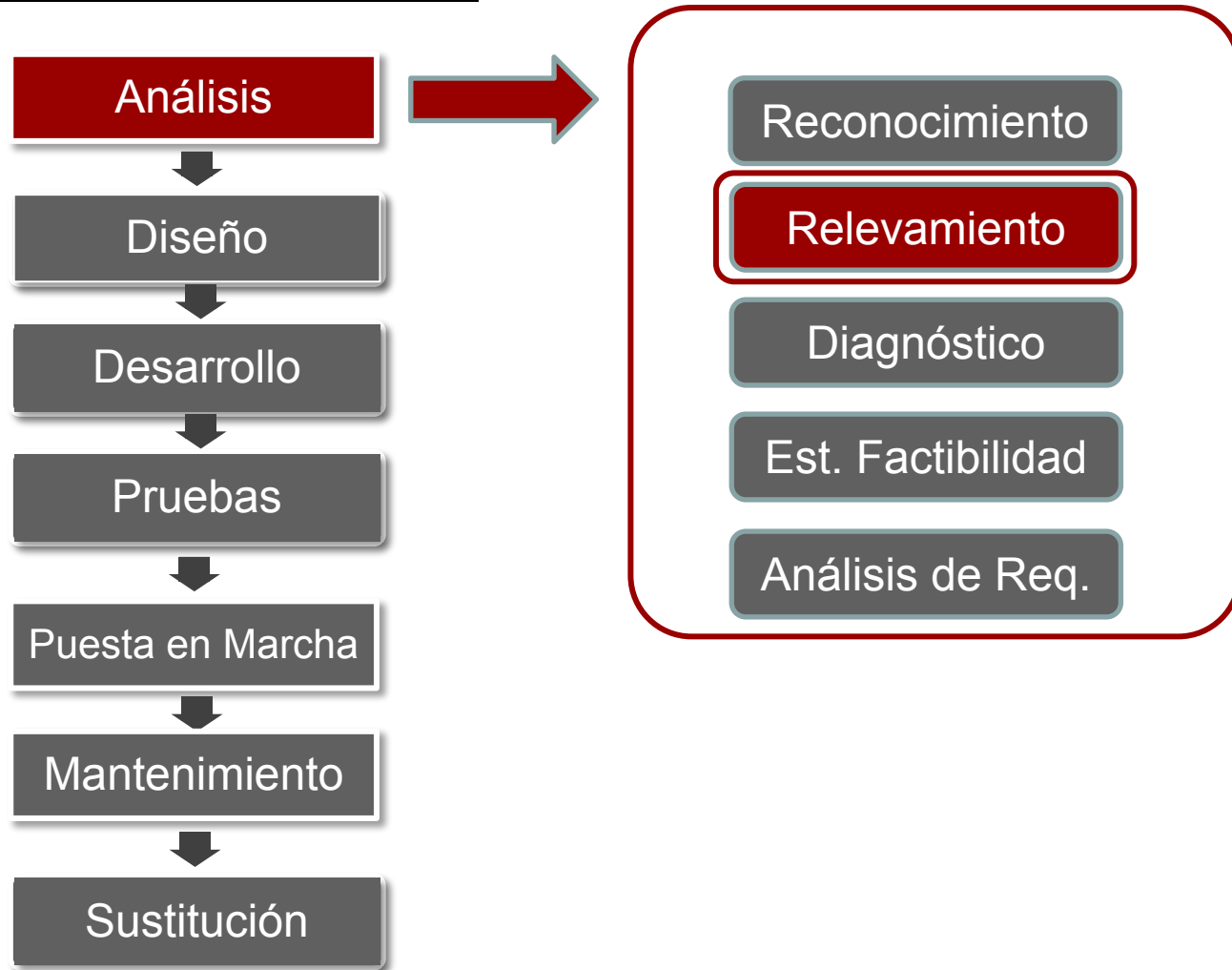
Cuestionarios

- Técnica para recolectar información no invasiva o pasiva.
- Permite obtener información similar de un conjunto grande de personas para poder realizar comparación y cuantificación.



Cuestionario

¿Dónde se utiliza?



Cuestionario

Planificación

- Muestra: cantidad y características.
- Preguntas: cantidad y tipo.
- Modalidad: anónima o no.
- Medio: físico o digital.

Desarrollo

- Ejecución: sincrónica o asincrónica.
- Recolección de resultados.

Procesamiento

- Análisis de resultados.
- Obtener conclusiones.
- Valores relativos / absolutos.

Cuestionario

Problemas en los cuestionarios:

- Indulgencia: Tendencia a calificar todo en los extremos.
- Efecto halo: Un preconcepto no permite evaluar objetivamente y con precisión las preguntas.
- Tendencia a centralizar: Tendencia a calificar todo en valores medios.

