

Formulación diagnóstica y reconocimiento de iniciativas de desarrollo

Preparación y el alistamiento de los recursos

Preparación y el alistamiento de los recursos

En cada tipo de técnica para la captura de información, se definen los tipos de recursos que se pueden utilizar:



Entrevistas personales o colectivas (*focus group*)

- De requerirse un espacio de oficina o área de trabajo para realizar las entrevistas, se recomienda que sea un lugar diferente al de trabajo del entrevistado o encuestado, que sea un lugar acogedor con buena luminosidad, aireación y disposición del espacio, que haga que las personas se sientan cómodas, no presionadas ni observadas, y puedan responder colaborativamente, es decir, que suministren la información objetivamente, con valor agregado, no por cumplir un requisito.
- Equipo de cómputo para el registro de la información de las respuestas cuando se trate de entrevistas personales o colectivas. Lo que sustituye la toma de apuntes en papel y su transcripción, dejando el registro en una base de datos fácil de consultar. Cabe mencionar que esto requiere de mucha habilidad personal para no hacer de la entrevista un espacio impersonal al estar pendiente únicamente de la toma de apuntes.



- Grabadora o filmadora, para el registro de la entrevista, dejando evidencia y concentrándose en la persona, en construir un espacio interactivo vinculante con la persona, hacerla sentir que es lo más importante en un ambiente totalmente de diálogo. Posteriormente, con el registro de la información se procede a la toma de la información cualitativa o descriptiva, de tipo cerrado (se puede en formulario).
- Los demás recursos que considere el equipo de trabajo para adelantar las entrevistas.



Encuestas y cuestionarios

Para esta técnica debe tener en cuenta:

- Contar con las bases de datos de los participantes para el envío de los formularios de encuesta o cuestionarios a diligenciar.



Es importante mencionar que para efectos de distinguir la información para cada tipo de participante, se aconseja hacer envíos por cada uno, ejemplo: si desea conocer la percepción de los participantes en cuanto al cumplimiento de entregas de pedidos a los clientes, un mismo formulario de encuesta puede servir, pero los envíos electrónicos de formularios deben realizarse separadamente a los diferentes tipos de participantes (empleados, jefes y coordinadores de departamento, cargos directivos, clientes), de las diferentes ciudades, locaciones o puntos en que se vaya a hacer la convocatoria para participar, puede mandarlo a todos los clientes de manera simultánea, y entre paquete de reparto electrónico, a todos los empleados, etc.

En la información anterior, se debe preguntar qué rol tiene cada participante, para no dejar una sensación de desconocimiento respecto a él como invitado, lo que rompe con la motivación y el sentido de importancia de su opinión. Así mismo, permite utilizar un lenguaje común en cada tipo de formulario de acuerdo con el rol, para hacerle sentir que está cerca a la empresa y que su información será de gran aporte.

- Equipo de cómputo para efectuar el envío de los formularios de encuesta o cuestionarios según se sea el caso.
- Si es una empresa pequeña y no cuenta con las dimensiones de planta de personal ni bases de clientes, se puede realizar este ejercicio presencialmente, entregándolo para su diligenciamiento y recogiendo personalmente, lo que le permitirá al participante que tenga su espacio ajustado a la disponibilidad de tiempo y condición, que responda asertivamente cada una de las preguntas, opinión, o lección de respuesta según sea el caso.





Por observación

Para esta técnica debe tener en cuenta:

- Formularios electrónicos o físicos para la toma de apuntes.
- Las cámaras sirven como instrumentos para la captura de información descriptiva de procesos y sus protocolos; este método de captura de información depende de la capacitación y el entrenamiento objetivo del tomador de información que en este caso debe ser un líder del equipo de diagnóstico, no es veedor, fiscal, ni supervisor de actividades, identifica situaciones y las describe, o hace registro de casos, preferencias, tendencias, etc.
- Contar con el aval y notificar de la dirección de la organización o de las áreas funcionales, respecto de su actuación.



Informes, reportes, estadísticas

Para esta técnica debe tener en cuenta:

- Formularios, hojas electrónicas, tablas especiales para la captura de información de este tipo, la cual puede venir agregada o desagregada según la solicitud realizada referente al factor o aspecto a evaluar, y que el área encargada de su dominio debe llegar al equipo de diagnóstico o al consultor. Regularmente, procede a información de hechos pasados, que evidencian trazabilidad, tendencia en algunos aspectos o factores bien sean endógenos o exógenos.



Se debe solicitar por anticipado a las áreas funcionales encargadas de su gestión o generación y a partir de esa solicitud, se debe disponer del formulario o recurso de la hoja electrónica para su análisis o resumen, según sea el caso. La idea es que llegue de tal manera, para que el grupo de consultas la disponga a efectos de análisis, priorización y conclusión diagnóstica por parte de los participantes de esas jornadas de análisis, reflexión. Pueden ser índices,

- Equipo de cómputo para hacer los envíos de formularios, hojas electrónicas y demás recursos especiales para capturar y registrar por parte de los participantes la información del factor o aspecto a diagnosticar.