

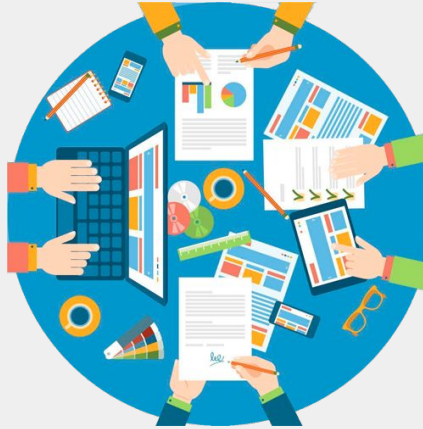


# Sistemas y procedimientos

Ing. Diego Herrera



# Metodologías para el estudio de las organizaciones



## ***Recopilación de los datos***

Luego de concluir la parte preparatoria del estudio se inicia la fase de recopilación de datos. En esta etapa la mira debe apuntar hacia los hechos que permitan conocer y analizar lo que realmente sucede en la organización; de lo contrario, se obtendrá una impresión deformada de la realidad, pues se incurrirá en interpretaciones erróneas y se aplicarán medidas de mejora inoperantes.



Para que los datos aporten elementos de decisión acordes con la realidad y se eviten dilaciones y un uso irracional de recursos, tienen que ser:

1. Específicos.
2. Completos.
3. Correctos.
4. Pertinentes.
5. Congruentes.
6. Susceptibles de validarse.



***Actitud del equipo responsable de la recopilación***

El personal destinado al estudio de investigación debe carecer de prejuicios u opiniones preconcebidas. En especial, en la etapa de recopilación de datos es recomendable que los asistentes o analistas adopten una conducta **amable y discreta** a fin de procurarse una imagen positiva en las unidades o áreas de estudio, lo que facilitará su tarea y estimulará la participación activa de la fuerza de trabajo.

Para evitar falsas expectativas, es de vital importancia que el equipo responsable de esta función, se **abstenga** de externar comentarios sin sustento o de hacer promesas que no pueda cumplir, apegándose en todo momento y en forma objetiva a las directrices del estudio.



# ***Técnicas de recopilación de datos***



La elección de técnicas e instrumentos para la recopilación de los datos debe adecuarse a las características del estudio que se pretenda realizar.

Para recabar la información en forma ágil y ordenada puede utilizarse una o la combinación de las siguientes técnicas: **investigación documental, observación directa, consulta a sistemas de información, cuestionario, cédula y entrevista.**



***Observación directa***

Este recurso es de gran utilidad para el equipo técnico responsable del estudio, pues le permite conocer no sólo la manera en que operan las unidades administrativas, sino la cultura organizacional predominante en las áreas donde se desarrolla el trabajo diario.



# ***Cuestionario***

Este recurso se utiliza para obtener los datos deseados en forma homogénea. Está constituido por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos o temáticas específicas. Por ello, permite ahorrar recursos y tiempo; no obstante, la calidad de los datos que se obtengan depende tanto de su estructura y forma de presentación como de la forma en que se aplique.



# ***Entrevista***

Esta herramienta consiste básicamente en reunirse con una persona con el fin de interrogarla en forma meticulosa para obtener información. Este medio es posiblemente el más usado y el más completo, pues el entrevistador, debido a que tiene un estrecho contacto con el entrevistado, además de obtener respuestas, puede percibir actitudes y recibir comentarios.

La entrevista debe dirigirse a directivos y empleados de una misma área o que intervienen en la misma clase de tareas, así como a clientes y/o usuarios, prestadores de servicios y proveedores que interactúan con la organización.

