

## Guía Práctica – Técnicas de Relevamiento

### **Ejercicio 1**

Señale el método de obtención de datos que aplicaría en la investigación de las actividades siguientes fundamentando brevemente:

1. **Diseño del presupuesto del gerente de ventas.**
2. **Departamento de Atención a clientes.**
3. **Sistema de Sueldos de una empresa.**
4. **Diseño de red de comunicaciones dentro de una empresa multinacional.**

### **Ejercicio 2**

El supermercado El gallego brinda para aquellos clientes que lo deseen y cumplan con ciertos requisitos, el servicio de envío a domicilio de las compras realizadas.

1. **¿Qué preguntas le realizarías a la encargada de los envíos a domicilio, si a usted le han asignado la tarea del relevamiento de dicho proceso para ser informatizado?**
2. **¿Que sugeriría al supermercado para que pueda gestionar el cumplimiento de la entrega de la mercadería?**
3. **Organice y transcribe la información obtenida en las preguntas y sugerencias de los puntos 1 y 2, en una descripción narrativa o minuta de relevamiento.**

### **Ejercicio 3**

Dado una empresa Sueños S.A. que quiere informatizar del departamento de Personal, el sistema de liquidación de sueldos. Donde dicho proceso se encuentra realizado por la Sra. Juana que se encarga de obtener los datos necesarios para tal fin y el Señor Miguel quien en base a dichos datos procede a confeccionar manualmente los recibos de sueldos de los empleados (de todas las categorías), del sector Administrativos como los del sector Producción.

1. **¿Cuál es el objetivo por el cual se efectúa el relevamiento?**
2. **¿A quién entrevistarías? que otras técnicas de relevamiento utilizarías?**
3. **Confecciona las preguntas que les harías a cada uno de dichos entrevistados. Utiliza preguntas abiertas, cerradas y sondeos.**
4. **Escribe mediante una narrativa (minuta de relevamiento) como trabajan en este sistema.**

### **Ejercicio 4**

Está a punto de salir de 'Coop. Buen Día' después de un recorrido preliminar cuando otro miembro del equipo de análisis de sistemas lo llama a la empresa de productos lácteos para decirle que no puede realizar su cita para entrevistarse con el gerente de la planta debido a que está enfermo. El gerente de producción esta extremadamente ocupado, y se quiere conservar su entusiasmo ante el proyecto haciendo las cosas tal como fueron planeadas. Usted también se da cuenta que sin los datos de la entrevista iniciales será retrasado el resto de la recopilación de datos. Aunque usted no tiene preparadas las preguntas para la entrevista, toma la decisión de continuar y entrevistar al gerente de producción al momento.

Usted ha aprendido que 'Coop. Buen Día' está interesado en procesar sus propios datos sobre cantidades y tipos de productos lácteos vendidos para que puedan usar esa información para controlar mejor la producción de su gran línea de productos (incluye leche entera descremada, de 2% y de 1%, mitad y mitad, queso cottage, yogur y novedades congeladas). Los gerentes de ventas están actualmente enviando sus cifras de ventas a las oficinas corporativas, que se encuentran a 500 Km de distancia, y el tiempo de retorno del procesamiento parece lento. Usted basará sus preguntas intuitivas sobre lo que ha encontrado en su visita.

En los pocos minutos anteriores al inicio de la entrevista decide organizar la misma.

1. **¿Qué tipo de entrevista utilizará: estructura o no estructurada? ¿Por qué?**
2. **Enumere al menos cinco preguntas principales que realizaría.**

## **Ejercicio 5**

### **Fotocopiadoras Imagen**

#### **Resumen de actividades del negocio: Sistema de alquileres a clientes**

- Los clientes de la empresa solicitan una tarjeta de alquiler de fotocopiadoras. Llenan una forma y proporcionan un medio de verificar su identidad. Les es entregada una tarjeta de alquiler.
- Los clientes alquilan fotocopiadoras color o blanco y negro dando al empleado su tarjeta de alquiler. El empleado obtiene la cantidad total del alquiler que es recibida de los clientes. Al cliente se le da un recibo con la fecha de vencimiento. Se crea un registro para cada concepto alquilado.
- Los clientes regresan las fotocopiadoras. Si la fotocopiadora es regresado con atraso se hace una nota y la cantidad de la cuota por atraso en su registro.
- Si un cliente tiene una cuota por atraso se le pide que pague la cantidad la siguiente vez que alquile alguna fotocopiadora.
- La compañía tiene varias políticas especiales diseñadas para proporcionar una ventaja competitiva en el mercado de alquiler de fotocopiadoras. Los registros de alquiler del cliente son revisados una vez al mes buscando clientes que hayan alquilado más del nivel de premio, actualmente puesto en \$ 2.500. A los clientes premiados se les envía una carta agradeciéndoles sus compras así como enviándoles varios cupones de alquiler gratis (dependiendo de la cantidad de alquiler en el mes).
- Una vez al año los registros de clientes son examinados buscando personas que hayan alquilado más del nivel del premio anual (actualmente puesto a \$ 10.000). Se envía a los clientes una carta, cupones para alquiler gratis (por un máximo de 3 días hábiles) y un certificado para 25 resmas de papel gratis (sí han alquilado más de dos veces el nivel de premio).
  1. **Para obtener toda esta información acerca de la empresa, describa brevemente a qué personas se entrevistaron y cuáles fueron las preguntas (posibles) que se hicieron para llegar al resumen de actividades ya enumeradas.**
  2. **En este caso de estudio ¿Utilizaría cuestionarios? ¿Para quienes? Diseñe un cuestionario posible.**