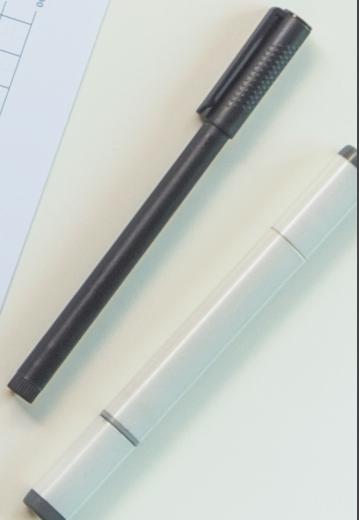




Asistencia para la inteligencia empresarial

Técnicas, herramientas e instrumentos de recolección de datos más utilizados en las empresas



Técnicas, herramientas e instrumentos de recolección de datos más utilizados en las empresas

Encuesta	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> ● Cuestionario impreso ● Cuestionario Google Form 	<p>Es una herramienta de la cual se obtienen datos cuantitativos en cuanto a frecuencia o estado de elementos de interés empresarial. Lo puede realizar personal interno de la empresa o se pueden contratar servicios especializados. Se puede realizar de manera directa o a través de medios digitales.</p> <p>Esta herramienta es especialmente utilizada para las investigaciones de mercado. También se utiliza para los estudios de satisfacción del cliente (calidad del servicio), o para medir la motivación del personal y el clima organizacional, entre otros aspectos de gestión.</p> <p>Su uso es normalmente masivo, es decir, se busca obtener información de una cantidad importante de personas como, por ejemplo, los clientes de un producto, las personas del departamento de ventas, los proveedores.</p>
Entrevista	Guion de entrevista	<ul style="list-style-type: none"> ● Guion de entrevista impreso ● Grabador físico o digital ● Procesador de audios ● Correo electrónico 	<p>Herramienta de la cual se obtienen datos cualitativos, correspondientes a opiniones de las personas a través de textos, extrayendo los datos más relevantes y de interés para el estudio que se esté realizando.</p> <p>La entrevista amerita una conversación directa con el entrevistado, dado que el interés es el de extraer el mejor provecho de la pregunta abierta que se está realizando, razón por la que deben ser preguntas muy precisas y en poca cantidad, muy diferente a un cuestionario. Pueden realizarse las entrevistas vía digital por video llamada, o el entrevistado llenar el guion y enviarlo, vía correo electrónico, al entrevistador.</p> <p>Su uso no es masivo dada la información que se recolecta, la cual es cuantiosa y compleja para el análisis, porque se trata de textos. Por lo tanto, se lleva a efecto con personal clave como expertos, líderes de procesos, gerentes, o clientes de muy alta fidelidad.</p>

Observación directa	Lista de chequeo	Lista de chequeo impresa o digital	<p>Se utiliza especialmente en el estudio de procesos, en los cuales se requieren evidencias directas de la infraestructura, los almacenes, el comportamiento de las personas, el funcionamiento de las maquinarias, la organización de documentos, entre otros.</p> <p>En la lista, se parte de ciertos elementos de interés, y el analista registra los hechos por escrito, de manera física o digital.</p>
Revisión documental	Bases de datos físicas o digitales	Informes o manuales, publicaciones periódicas, boletines, revistas, entre otros.	Esta técnica es fundamental para el análisis del contexto, o para la revisión de los datos históricos de la empresa.
Técnica de Grupo Nominal (TGN)	Lista de discusión	<ul style="list-style-type: none"> ● Lista de preguntas impresa o digital ● Grabación de audio en grupo ● Grabación de escena en grupo 	<p>Se utiliza especialmente para la introducción de nuevos productos en el mercado, con un grupo de clientes de prueba. También se usa para la discusión de líderes de procesos o de la gerencia, en cuanto a alternativas de inversión o de mejora. Otra opción es aplicarla a expertos para nuevos productos, o para su asesoría en la mejora de procesos.</p> <p>Se desarrolla mediante una reunión presencial o virtual, en la que se plantean puntos de discusión y se recolecta la información.</p>
Método Delphi	Lista de discusión	<ul style="list-style-type: none"> ● Lista de preguntas impresa o digital ● Grabación de audio individual ● Grabación de escena individual 	A diferencia de la TGN, no se busca consenso en tiempo real, ni se trabaja en grupos, sino que se obtiene la opinión de expertos quienes, de forma anónima, generan su opinión personal y orientan hacia acciones o soluciones.