



Levantamiento de Información

Unidad I

Ing. Mildrex Morales



Levantamiento de Información

Contenido

- 1. ¿ Qué es?**
- 2. ¿Cómo se hace?**
- 3. La Entrevista.**
- 4. La Encuesta o Cuestionario.**
- 5. La Observación.**
- 6. Inspección y Simulación.**
- 7. Técnicas audiovisuales.**



Levantamiento de Información

¿Qué es?

- Proceso mediante el cual el analista recopila datos e información de la situación actual de un sistema, con el propósito de identificar problemas y oportunidades de mejora.



Levantamiento de Información



¿Cómo se hace?


- Mediante el uso de una serie de instrumentos y técnica como:
- Entrevista.
- Encuesta.
- Observaciones
- Simulación
- Técnicas Audiovisuales y de Inspección.



Levantamiento de Información

1. La Entrevista

- Consiste en una conversación dirigida con un propósito específico y se basa en un formato de preguntas y respuestas para conocer aspectos como:



Metas de la organización

Procedimientos formales e informales

Metas Personales

Sus Sentimientos

Su opinión

Levantamiento de Información



La Entrevista



Estructurada

- Constituye un interrogatorio, para el cual se ha preparado previamente un conjunto de preguntas, las preguntas se anota las respuestas textualmente atendiendo a un código.

No Estructurada

- Deja al entrevistado mayor margen de libertad e iniciativa, se utilizan preguntas abiertas, no hay formas estándar.



Levantamiento de Información

Pasos para preparar la Entrevista

- Lectura de Antecedentes.
- Establecimiento de Objetivos.
- Selección de entrevistados.
- Selección del tipo y estructura de las preguntas.
- Preparación de la Entrevista.



Levantamiento de Información

¿Qué hacer días antes de la Entrevista?

- Confirmar el lugar y la hora.
- El equipo debe coordinar la cita.
- Preparar el material necesario.



Levantamiento de Información



¿Qué hacer el día de la Entrevista?

- Llegue antes de lo pautado y haga saber su presencia.
- Identificarse con el entrevistado y darle la mano.
- Plantee el motivo y razón por la cual fue elegido.
- Si lo permite saque su grabadora.
- Debe iniciar con preguntas generales.
- Asegure el grado de detalle de las respuestas.
- Indique la culminación de la entrevista y manifieste la posibilidad de un próximo encuentro.



Levantamiento de Información

Características del tipo de pregunta

Característica	Pregunta Abierta	Pregunta Cerrada
Confiabilidad de los datos	Baja	Alta
Uso eficiente de los datos	Baja	Alta
Precisión de los datos	Baja	Alta
Amplitud y profundidad	Mucha	Poca
Habilidad requerida en el Entrevistador	Mucha	Poca
Facilidad de Análisis	Difícil	Fácil

Levantamiento de Información

Características del tipo de Entrevista

Característica	No Estructurada	Estructurada
Evaluación	Difícil	Fácil
Tiempo	Mucho	Poco
Entrenamiento	Necesario	Limitado
Espontaneidad	Mucha	Poca
Control de la Entrevista	Bajo	Alto
Confiability	Baja	Alta

Levantamiento de Información

El Entrevistador controla:

- Los tópicos de la Entrevista.
- El curso de la Entrevista.
- A quién va a Entrevistar.
- La fecha y el lugar.
- Los beneficios logrados.
- La profundidad de la Entrevista.



Levantamiento de Información

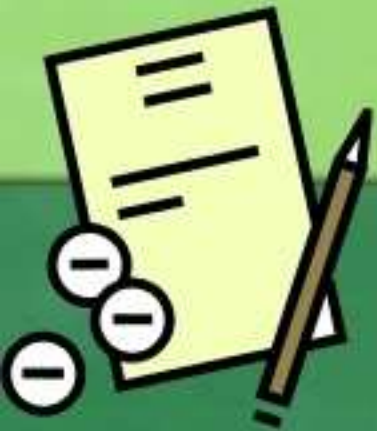


Posibles Problemas

- Amenaza de la autoestima del Entrevistado.
- Reacciones emotivas en temas conflictivos.
- Apego a formas sociales.
- Equivocaciones al inferir sobre observaciones.
- Competencia por el tiempo.
- Olvido de hechos importantes.
- Mentir por ocultar.



Levantamiento de Información



La Encuesta o Cuestionario

- Es una técnica de recopilación de cantidades masivas de datos e información sobre las opiniones, conductas, actitudes y características de quienes se encuentran involucrados con un sistema, se basa en un formulario.
- El cuestionario en sistema puede ser utilizado como ayuda o complemento de las entrevistas y observaciones personales.

Levantamiento de Información

La Encuesta o Cuestionario

- ¿CUÁNDO HACERLO?
- Si las personas que es necesario interrogar están muy dispersas.
- Si se desea conocer la posición de cantidades de personas sobre un tópico en particular.



Levantamiento de Información



Vocabulario a usar en La Encuesta o Cuestionario

- Mantener la redacción sencilla.
- Usar en lo posible el lenguaje de quién contesta.
- Ser específico.
- Usar preguntas cortas.
- Evitar la parcialidad y la censura.
- NO suponga.
- Asegurar la precisión de las preguntas.



Levantamiento de Información



Observación



- El levantamiento a través de la observación directa se llama levantamiento dinámico, por cuanto se obtiene lo que realmente hace la persona.
- Los métodos de revelamiento de información se pueden dividir en estáticos y dinámicos, se denomina estáticos aquellos en los que las personas dicen lo que hacen.

Levantamiento de Información



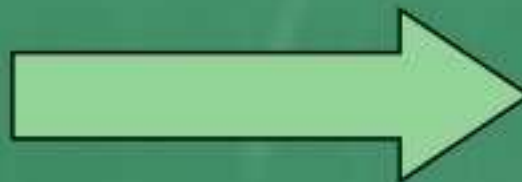
Modalidades de la Observación

Observación
General



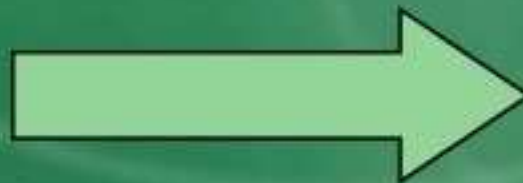
Visión Global del
medio ambiente de
la empresa.

Observación al
Personal



Se realiza sobre
aquel que labora en
cualquier actividad
específica.

Observación
de la Ruta o
Camino



Se observa la ruta que sigue
un documento o forma, qué
pasos sigue, a qué procesos
es sometido y por quién.

Levantamiento de Información



Inspecciones



- Las inspecciones consiste en revisar (previo permiso de las instancias correspondientes) otras fuentes de Información como:
- Reportes periodísticos (memorando y cuentas).
- Reporte de auditoría.
- Recortes de prensa.
- Récord de cantidad.



Levantamiento de Información

Inspecciones

- Sugerencias de los empleados.
- Quejas de usuarios y clientes.
- Organigramas (reales y aparentes).
- Estructuras de control.
- Archivos y manuales, etc.



Levantamiento de Información

Simulación



- Es una técnica de levantamiento de Información dinámica y consiste en hacer circular un documento en un procedimiento y observar cada uno de los pasos y procesos a los cuales es sometido, esto sirve para contrastar con la información relevada por los métodos estáticos.



Levantamiento de Información



Técnicas Audiovisuales

- Se utiliza en casos muy especiales (sobre todo en procesos productivos) en los cuales el proceso o procedimiento está construido por un gran numero de movimientos, se pueden utilizar películas, videos o cualquier método que permita grabar el proceso y luego someterlo a un análisis detallado; puede ser aplicada también para analizar los movimientos en almacenes, puestos de despacho de mercancías, taquillas de atención al publico, departamentos de procesamiento de datos.