



**.UBA**ACADÉMICA

Secretaría de  
Asuntos Académicos

**T**tagu

Tecnicatura en Administración  
y Gestión Universitaria

# TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN



SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS  
PROF. Sandra BARRIOS



# OBJETIVO DEL RELEVAMIENTO

- Indagar las tareas que integran un procedimiento, mediante el seguimiento del flujo de información, los documentos o formularios que intervienen.
- Será necesario determinar todos los pasos que se siguen, desde el inicio hasta el final, considerando todas las áreas organizativas que intervienen.

# TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO



# TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO

## ENTREVISTAS

Contacto personal a través de una **conversación**, con 1 o más personas, con la intención de obtener su opinión y sus sentimientos acerca del sistema actual, los procedimientos y la organización.



# TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO

## ANTES DE LA ENTREVISTA

- Definir áreas a relevar
- Confeccionar listado con nombres de usuarios clave, rol en la organización y funciones.
- Buscar información y material relativo al procedimiento/sistema a relevar
- Decidir la secuencia de entrevistas a efectuar
- Confeccionar una lista de temas a tratar
- Preparar al entrevistado (cita previa, objetivo y alcance de la reunión, duración)

# TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO

## DURANTE LA ENTREVISTA

- **SER CURIOSO**

- Respetar el día y horario de la reunión
- informar al entrevistado que se van a tomar notas
- Establecer rapport
- Priorizar la utilización de preguntas abiertas por sobre las cerradas
- No realizar preguntas encadenadas (varias preguntas en una sola interacción del entrevistador)
- Utilizar el lenguaje del entrevistado
- Relevan hechos y opiniones del entrevistado

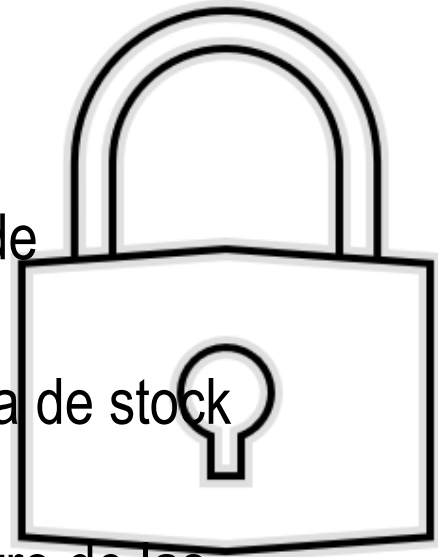
- **ESCUCHA ACTIVA**

# EJEMPLOS DE PREGUNTAS ABIERTAS

- ¿Cuáles son los objetivos críticos de su dirección?
- ¿Cuáles son algunos de los errores comunes que se cometen al ingresar los datos en el sistema?
- ¿Cuáles son los mayores inconvenientes que ha experimentado durante la transición a la virtualidad de las clases?
- ¿Podría describir el proceso de asignación de becas?
- ¿Podría describir el proceso de contratación a través de locación de servicio?
- ¿Cuándo corresponde una contratación por locación de servicio y cuando por locación de obra?
- ¿Cuáles son las mejoras que cree conveniente incorporar al sistema de información?

# EJEMPLOS DE PREGUNTAS CERRADAS

- ¿Es fácil de usar el sistema actual?
- ¿Cuántos colaboradores tiene a su cargo?
- En promedio, ¿cuántas llamadas recibe el centro de atención a usuarios en el mes?
- ¿Cuántas veces por semana se actualiza la planilla de stock de medicamentos?
- ¿Qué sistema de información utilizan para el registro de las solicitudes de contratación?
- ¿Cuál es el tiempo promedio entre el inicio de la tramitación y la contratación efectiva?
- ¿Quién recibe el Acta de Notas?
- ¿Mantiene el sitio Web una página de preguntas frecuentes (FAQ)?





# EJEMPLOS DE PREGUNTAS CERRADAS

*¿Qué tipo de software utiliza más?*

- 1 = Un procesador de palabras
- 2 = Una hoja de cálculo
- 3 = Una base de datos
- 4 = Un programa de correo electrónico



*¿Qué tan útil es el soporte proporcionado por el Grupo de soporte técnico?*

*No es nada útil*

*Extremadamente útil*

1

2

3

4

5

*Aproximadamente ¿Cuántas horas pasa en la computadora diariamente?*

0

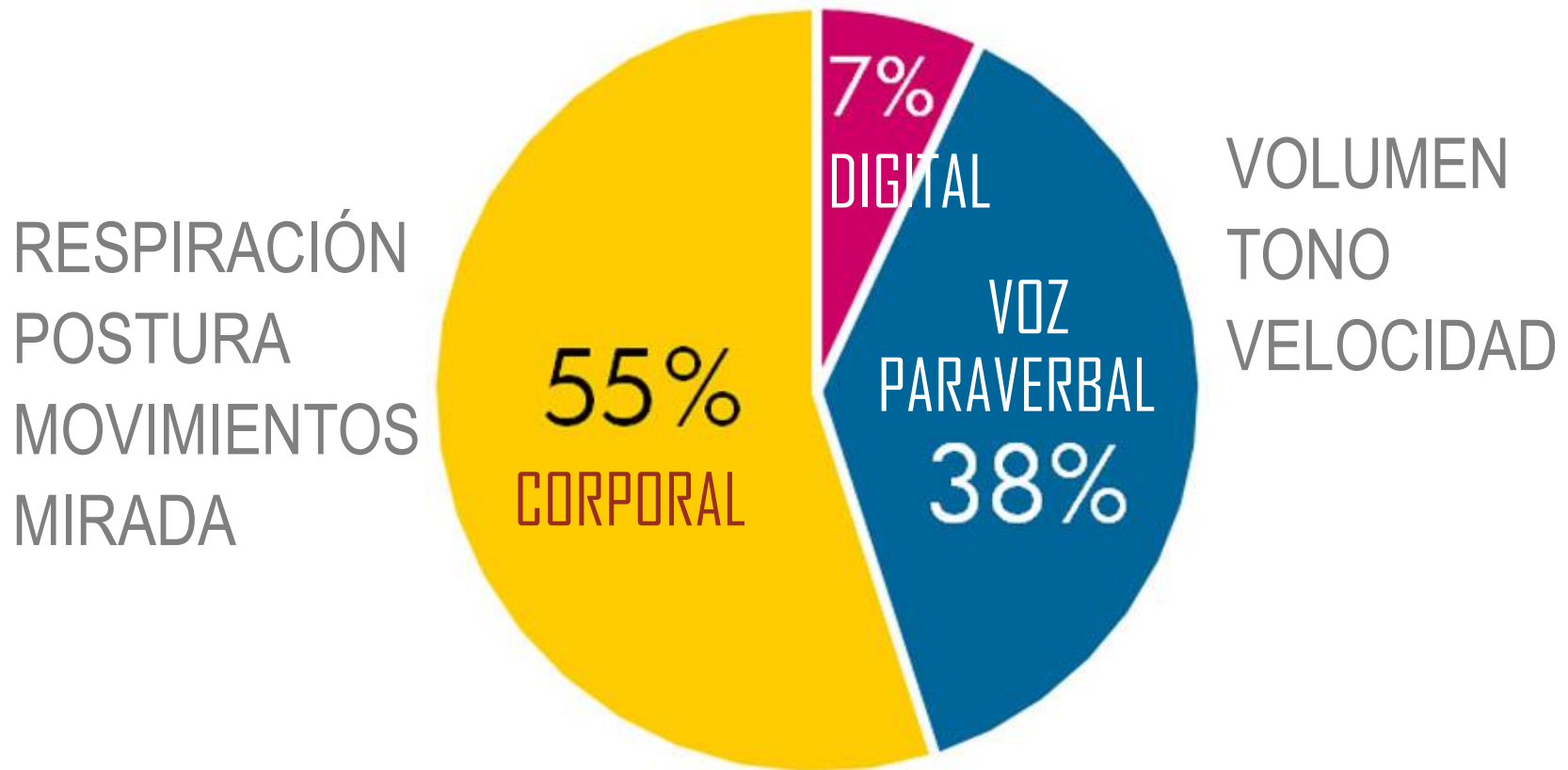
2

4

6

8

# COMUNICACIÓN DIGITAL Y ANALÓGICA



COMUNICACIÓN DIGITAL: VERBAL

COMUNICACIÓN ANALÓGICA: PARAVERBAL Y CORPORAL

# ESCUCHA ACTIVA

**PERCIBIR**

**+**

**INTERPRETAR**

**PERCIBIR**

Escuchamos con todos nuestros sentidos

**INTERPRETAR**

dar sentido a lo que una persona está diciendo

# ESCUCHA ACTIVA

## DURANTE LA ENTREVISTA

- Escuchar la estructura de coherencia del entrevistado (lenguaje, corporalidad, emocionalidad)  
*“Se puede mentir con la boca pero la expresión que acompaña a las palabras dice la verdad” Nietzsche.*
- Siempre existe una brecha entre el que habla y el que escucha
- Herramientas para reducir la brecha
  - › Verificar la escucha. “Entonces, vos estas diciendo que ...”  
(PARAFRASEAR)
  - › Repreguntar.

# ESCUCHA ACTIVA

## AL CIERRE DE LA ENTREVISTA



- Consultar si hay algo importante que no hemos preguntado
- Dejar la puerta abierta para futuras consultas o re chequeo de la información
- Informar los pasos a seguir y acordar un nuevo encuentro de ser necesario

# TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO

## DESPUÉS LA ENTREVISTA

- Escribir el reporte de la entrevista (Minuta de Reunión) tan pronto como sea posible.
- Registrar las dudas que pudieran surgir mientras se transcribe la entrevista para la reconsulta.
- Consultar al entrevistado en caso de existir dudas
- Analizar y evaluar la información relevada
- Verificar la información relevada

# TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO

## CUESTIONARIO

es un documento formado por un conjunto de preguntas organizadas, y estructuradas con el fin de que sus respuestas secuenciadas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.





## ENCUESTA GENERAL CAMBIO CLIMÁTICO –CERADEC. Facultad de Ciencias Económicas. UBA.

El propósito de la encuesta es conocer los puntos de vista de los docentes respecto al Cambio Climático y la Responsabilidad Social de la escuela donde desempeñan sus actividades. Completar la encuesta demandará unos pocos minutos. La información será procesada de manera completamente confidencial. Agradecemos el tiempo destinado a completar la encuesta. Muchas gracias.

UBA-Facultad de Ciencias Económicas  
CERADEC - Centro de Racionalidad, Acción y Decisión

\*Obligatorio

### 1. Tipo de organización en la que trabaja \*

- Empresa
- Entidad Educativa
- Estado
- Organización sin Fines de Lucro
- Otro: \_\_\_\_\_

### 2. Rol que desempeña \*

- Docente
- Empleado
- Empresario
- Estudiante
- Profesional
- Otro: \_\_\_\_\_

### 3. Edad \*

Elige ▼

### 4. Lugar de Residencia \*

Elige ▼

### 5. Si es Estudiante o Docente indicar Entidad Educativa en la cual se desempeña

Tu respuesta \_\_\_\_\_

### 5.1. Si es Estudiante indicar Carrera que cursa

Tu respuesta \_\_\_\_\_

### 6. En su opinión ¿cuáles cree que son las causas principales del Cambio Climático? \*

- Naturales
- Por Acción del Hombre
- Multicausales
- Otro: \_\_\_\_\_

### 7. Indique el grado de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones \*

	En Desacuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
Entiende que el Cambio Climático es una amenaza actual que necesita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



7. Indique el grado de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones \*

En Desacuerdo    Algo de acuerdo    Bastante de acuerdo    Muy de acuerdo

Entiende que el Cambio Climático es una amenaza actual que necesita respuesta inminente

Es el Estado el responsable principal de la protección del medio ambiente

Las empresas y escuelas no toman en cuenta la variable medio ambiental para la toma de decisiones

Cambio Climático y Calentamiento global son conceptos sinónimos

8. ¿Cuál considera el hecho o acontecimiento más relevante desarrollado en la Argentina respecto del Cambio Climático? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

9. ¿La organización en la que se desempeña realiza acciones de Responsabilidad Social Empresaria (RSE)? \*

- Si
- No

9.1 Si la respuesta anterior fue afirmativa podrá indicar ¿Qué acciones desempeña?

Tu respuesta \_\_\_\_\_

10. La organización en la que se desempeña realiza acciones vinculadas al CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES LABORALES, tales como \*

- Trabajo Registrado
- Igualdad de Oportunidades sin distinción de género
- Bienestar Laboral
- Otro: \_\_\_\_\_

11. La organización en la que se desempeña realiza acciones vinculadas al CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE, tales como \*

- En el proceso productivo (incorporación de medidas que reduzcan el impacto ambiental)
- En la Reutilización de desechos
- En la Reducción de Residuos
- Control del consumo energético
- Control del consumo de agua
- No realiza acciones vinculadas al CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
- Otro: \_\_\_\_\_

12. La organización en que se desempeña realiza acciones vinculadas con la Transparencia en la gestión \*

- Si
- No

13 ¿Conoce la herramienta de Balance Social establecida por la RT 36 de la FACPCE? \*

# TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO

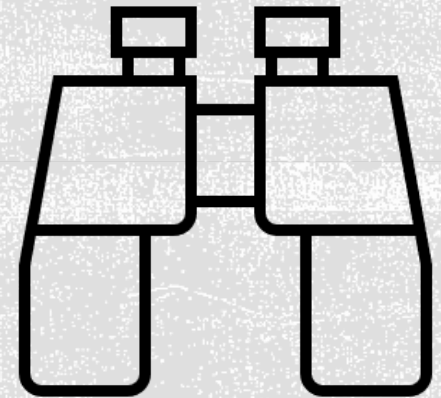
## CUESTIONARIO

- Tiene sentido si no es posible entrevistar físicamente a muchos potenciales entrevistados
- Establecer el propósito y la fecha límite de entrega
- Hay que preparar las preguntas con mucho cuidado (no es posible repreguntar)
- Se recomienda utilizar preguntas cortas y concretas
- Pueden ocurrir problemas de interpretación
- Evaluar a quien entregarlo. Las personas en general le dan menos importancia que a las entrevistas personales
- Es recomendable probarlo antes de su distribución
- Puede tener una tasa de retorno baja y en consecuencia obtener una muestra pequeña

# TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO

## OBSERVACIÓN DIRECTA

- de la ejecución de las operaciones, del tomador de decisiones y del ambiente físico
- Importancia de no intervenir ni alterar el ambiente en el cual las tareas se desarrollan
- Hay dos modos: Observación Externa o Participativa



# OTROS ELEMENTOS A CONSIDERAR

- **Revisión de documentación de respaldo de operaciones**
- Lectura de documentos
  - › Del organigrama
  - › De la normativa aplicable
  - › De los manuales de procedimiento
  - › Diagramas de Procedimientos
  - › De los informes de auditoria interna y externa
- Relevamiento del sistema de información actual





SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS  
PROF. Sandra BARRIOS