

Cuestionarios

Los cuestionarios representan un recurso idóneo para captar datos en todos los rincones de la organización y en todas sus versiones, ámbitos y niveles, toda vez que permiten no sólo recopilarlos, sino percibir el medio ambiente, la cultura organizacional predominante y el nivel de calidad del trabajo en función de su personal.

Los cuestionarios que aquí se incorporan abarcan una amplia gama de posibilidades, ya que incluyen los temas más utilizados todos los días por las organizaciones, los cuales pueden emplearse en la medida de la profundidad de los resultados que se persiguen con su aplicación.

En atención al nivel de desagregación de las preguntas por área y rubro específico, posibilitan la selección de las variables que en cada caso requiere una organización, de acuerdo con su naturaleza, giro, objeto y grado de evolución alcanzado.

Su contenido es susceptible de adaptarse o ampliarse, considerando las condiciones de operación de cada instancia, ya sea pública, privada o social, así como de los resultados esperados.

Elementos de diseño

Su diseño ha sido preparado tomando en cuenta tanto aspectos conceptuales, asociados con la rigidez metodológica que un estudio de auditoría administrativa como son aspectos prácticos asociados con la experiencia profesional, para que su cobertura sea viable de instrumentarse y de redituar un nivel integrado de respuesta.

Es indudable que la idea central implícita en la esencia de cada pregunta, el juego de variables relacionadas con las conexiones lógicas derivadas de su uso, así como la interrelación entre las diferentes áreas y rubros producen un efecto multiplicador, lo que hace que de una palabra se desprendan toda clase y número de alternativas, que en su conjunto proporcionan un perfil completo que permite evaluar el comportamiento de una organización en forma por demás exhaustiva.

Cabe señalar que, en todo momento, la secuencia para recopilar los datos deberá ceñirse a los pasos consignados en la metodología, pues así se garantiza la fluidez, homogeneidad y precisión, que rigurosamente deben prevalecer en el levantamiento de los datos.

En ese sentido, y de conformidad con lo anotado en el punto correspondiente a este tema, la captación de datos vía entrevista dirigida debe considerar las tres categorías de respuesta comunes a las preguntas:

- * Cuando una pregunta, según las instrucciones, no se debe aplicar por el área de adscripción o por el puesto del entrevistado.
- * Cuando se hizo la pregunta, pero el entrevistado no quiso responder o no supo la respuesta.
- * Cuando no se hace la pregunta porque el entrevistador no lo estima conveniente.

Clasificación

La elaboración del cuestionario remite inmediatamente a la forma en que están estructuradas las preguntas. Por ello, es necesario exponer las características de éstas y su clasificación:

Pregunta cerrada simple.

En este caso, las alternativas de respuesta están limitadas a dos o tres posibilidades. Este tipo de preguntas nos permite registrar, interpretar, codificar y analizar con mucha facilidad y no requiere de alto entrenamiento para el entrevistador. Sin embargo, este formato no proporciona información con más grado de detalle porque requiere de decisiones polarizadas.

Ejemplo:

PREGUNTA	RESPUESTA	
	SÍ	NO

Pregunta cerrada con respuestas múltiples.

En este esquema se maneja un número mayor de alternativas, lo que permite más posibilidades de respuesta. También es fácil de codificar y analizar. Su desventaja principal radica en obtener las categorías de respuesta más adecuadas para el objeto de la auditoría.

Ejemplo:

PREGUNTA	RESPUESTA
	Ventas Compras Contabilidad Administración general

Pregunta abierta.

En esta alternativa el número de respuestas posibles es infinita, por lo que se requiere de mayor experiencia del entrevistador para centrar la respuesta. Permite, asimismo, un contacto más estrecho entre el entrevistado y el entrevistador, con el consecuente mayor grado de motivación. Sin embargo, presenta dificultades para clasificar las categorías según el número de posibilidades, la presencia de prejuicios por parte del entrevistador y del codificador para clasificar las respuestas.

Ejemplo:

PREGUNTA	RESPUESTA
¿ ?	

Preguntas cerradas y abiertas o de código múltiple.

En éstas se manejan primero las preguntas cerradas estructuradas lógicamente para llevar después al entrevistado a campos más restringidos que le permitan verter su opinión de una manera específica.

Ejemplo:

PREGUNTA	RESPUESTA
¿ ?	Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Muy en desacuerdo
¿Por qué?	_____ _____ _____

Es importante destacar que el ejercicio de su aplicación se complementa con una serie de escalas conocidas por su utilidad en la medición de actitudes, también empleadas para medir otra clase de variables, lo que facilita una ponderación objetiva, elemento sustantivo para desprender y soportar los criterios que la organización deberá considerar para implementar las recomendaciones provenientes de la auditoría.

Áreas de aplicación

Por etapa del proceso administrativo

Planeación

- Visión.
- Misión.
- Objetivos.
- Metas.
- Estrategias/tácticas.
- Procesos.
- Políticas.
- Procedimientos.
- Programas.
- Enfoques.

- Niveles.
- Horizontes.

Organización

- Estructura organizacional.
- División y distribución de funciones.
- Cultura organizacional.
- Recursos humanos.
- Cambio organizacional.
- Estudios administrativos.

- Instrumentos técnicos de apoyo.

Dirección

- Liderazgo.
- Comunicación.
- Motivación.
- Grupos y equipos de trabajo.
- Manejo del estrés, el conflicto y la crisis.
- Tecnología de la información.
- Toma de decisiones.

- Creatividad e innovación.

Control

- Naturaleza.
- Sistemas.
- Niveles.
- Proceso.
- Áreas de aplicación.
- Herramientas.
- Calidad.

Por elemento específico

- Adquisiciones.
- Almacenes e inventarios.
- Asesoría externa.
- Asesoría interna.
- Coordinación.

- Distribución del espacio.
- Exportaciones.
- Globalización.
- Importaciones.
- Informática.

- Investigación y desarrollo.
- Marketing.
- Operaciones.
- Proveedores.
- Proyectos.

- Recursos financieros y contabilidad.
- Servicio a clientes.
- Servicios generales.
- Sistemas.