

IN627

Investigación de Mercados

Auxiliar N°5

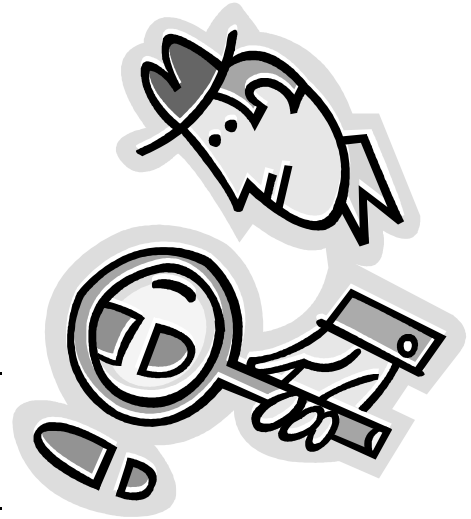
▣ Cuestionario y Codificación

Auxiliar:

- ▣ Mauricio Ramírez F.

Auxiliares:

- ▣ Gonzalo León (grupos 1 a 4)
- ▣ Martín Fuentes (grupos 5 a 8)



CARACTERÍSTICAS GENERALES

- El cuestionario es un instrumento de medición y recolección de información para su posterior análisis.
- Debe permitir recoger información fácil y con exactitud.
- La idea es establecer un instrumento estándar que garantice la aplicación de las mismas preguntas, planteadas de la misma forma, a todos los encuestados.

Clasificación y técnicas de escala

- Comparativas:
 - Apareadas
 - Orden clasificación
 - Cantidad constante
- No Comparativas
 - Calificación continua
 - Calificación por partida
 - Likert
 - Diferencial semántica
 - Stapel

TIPOS DE CUESTIONARIOS

- Por grado de flexibilidad:

- ***Estructurados:***

- El encuestador debe aplicar las mismas preguntas, en el mismo orden y anotar las respuestas de la misma manera (preguntas cerradas)
 - Se utilizan generalmente para grandes tamaños de muestra y encuestas autoaplicadas.

TIPOS DE CUESTIONARIOS

- Por grado de flexibilidad:

- **Semiestructurados:**

- Encuestador puede hacer ciertos cambios en el orden, formulación de las preguntas y forma de anotar las respuestas (preguntas abiertas).

- **No estructurados:**

- Listado de preguntas que se utilizan como guía en una conversación (etapa cualitativa).

TIPOS DE CUESTIONARIOS

□ Por el tipo de respuesta:

■ ***Abiertas:***

- El encuestado puede dar cualquier respuesta y ésta se anota textual.

□ Ejemplo:

3. Qué elemento no cambiarías del curso IN627?

TIPOS DE CUESTIONARIOS

□ Por el tipo de respuesta:

■ ***Cerradas:***

- Las categorías de respuesta están previamente definidas.

□ Ejemplo:

8. Si tienes dinero prefieres gastarlo en:

- a) Comprar ropa.
- b) Comprar libros/discos.
- c) Hacer deporte.
- d) Salir a fiestas/comer.

TIPOS DE CUESTIONARIOS

□ Por el tema que tratan:

■ De perfilamiento:

- Se utilizan para clasificar a los encuestados.
- Incluyen datos sociodemográficos, tenencia de bienes y servicios, lugar de residencia, ocupación, etc.

□ Ejemplo:

2.Cuál es su estado civil?

TIPOS DE CUESTIONARIOS

□ Por el tema que tratan:

■ De hábitos:

- Sirven para indagar sobre lo que la gente hace (hechos).

■ Ejemplo:

10. Con qué frecuencia usted asiste a un supermercado?

TIPOS DE CUESTIONARIOS

□ Por el tema que tratan:

■ De actitudes

- Intentan averiguar lo que las personas piensan u opinan sobre algo o alguien.

□ Ejemplo:

3. Este diario contiene imágenes atractivas.

TIPOS DE CUESTIONARIOS

□ Por el tipo de pregunta:

■ **Verbal**

■ **Numérica**

■ Ejemplo:

1. Cómo evalúas lo entretenido que es este curso?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

TIPOS DE CUESTIONARIOS

□ Por el tipo de pregunta:

■ ***Presentación de alternativas***

■ Ejemplo:

1. Con qué frecuencia, en promedio, usted asiste al cine?
 - a) Rara vez
 - b) Una vez al mes
 - c) Dos o tres veces al mes
 - d) Una vez por semana
 - e) Más de dos veces por semana

TIPOS DE CUESTIONARIOS

- Por el tipo de pregunta:
 - **Ordenación de factores**
 - Ejemplo:
 - Haga un ranking para los siguientes canales de televisión para el rubro entretención:

La red	
TVN	
Mega	
Chilevisión	
Canal 13	

IN627 - Otoño 2005

Aspectos a considerar...

- ❑ Uso de preguntas (s) filtro.
- ❑ Lenguaje adaptado al grupo que se va a encuestar.
- ❑ Minimizar ambigüedad de las preguntas.
- ❑ Minimizar complejidad de las preguntas.
- ❑ Cuidar la extensión del cuestionario.
- ❑ Partir con preguntas fáciles.
- ❑ Numerar claramente las preguntas.

Proceso de diseño de cuestionario

1. Especificar información necesaria
2. Especificar tipo de entrevistas
3. Determinar contenido de preguntas individuales
4. Analizar problema incapacidad / disposición
5. Decidir estructura
6. Determinar redacción
7. Definir orden
8. Identificar forma y disposición
9. Reproducir el cuestionario
10. Prueba y revisión errores



Caso

Encuesta Sodexho

Caso

- ❑ Es necesario usar preguntas de perfilamiento y hábitos para clasificar.
- ❑ Es necesario hacer preguntas de actitudes para medir la percepción del servicio de parte de los clientes.

Caso

- ▣ Datos cualitativos
- Se identifican tres dimensiones relevantes:
 - Alimentación (comida).
 - Servicio.
 - Precio

Caso

- Alimentación:
 - Variedad
 - Presentación
 - Temperatura
 - Tamaño (cantidad)
 - Sabor

Caso

- Servicio:
 - Amabilidad
 - Agilidad
 - Presentación (higiene)

Caso

Encuesta original:

❑ Aciertos:

- Contiene preguntas de perfil y hábito de consumo.
- Uso de pregunta filtro.
- Bastante cerrada → mejor codificación.

Caso

Encuesta original:

- ❑ Desaciertos:
 - Omite la variable precio.
 - Incorpora elementos poco relevantes:
 - ❑ Recinto
 - ❑ Celebración fechas especiales

Caso

Encuesta original:

- ❑ Desaciertos:
 - Categorías no adecuadas para el público objetivo:
 - ❑ Menor de 18 años.
 - ❑ Ejecutivo.

Preguntas cerradas....

- Ahorro de tiempo en la elaboración de la encuesta.
- Minimiza el error del encuestador.
- Codificación más fácil.
- Mayor posibilidad de obtener resultados más precisos.

Codificación

Preguntas cerradas → mejor codificación de la información

Codificación:

- Permite enmendar errores del diseño de cuestionario.

Codificación

Codificación:

- Permite enmendar errores del diseño de cuestionario.

Error: pregunta ambigua

→ interpretación de la respuesta

Codificación

Ejemplo:

	Encuestado 1	Encuestado2
5. A qué hora entras a clases los días Jueves?	8:30	8:30
6. A qué hora sales de clases los días jueves?	12:00	12:00
7. Cuántos módulos libres tienes los días jueves?	0	4
	IN627 - Otoño 2005	27

Codificación

Error:

Pregunta ambigua

→ ***7. Cuántos módulos libres tienes los días jueves?***

→ Se puede interpretar la respuesta y adecuarla a lo que se quería preguntar...

- La respuesta 0 se la codifica como 4.

Codificación

Codificación:

- Permite enmendar errores del diseño de cuestionario.

Error: preguntas abiertas que se podrían haber cerrado.

➔Categorización de las respuestas.

Codificación

Ejemplo:

2. Lo que cambiaría del curso _____

3. Lo que no cambiaría del curso _____

Más del 85% de las respuestas se refieren a:

- Temáticas.
- Horario.
- Equipo docente.
- Dinámica de la clase (nivel de entretención y/o participación de los alumnos).
- Material de apoyo (trasparencias).

Codificación

Ejemplo:

→ Se le asocia a cada respuesta verbal una respuesta numérica.....

Temáticas	1
Horario	2
Equipo docente	3
Dinámica de la clase	4
Material de apoyo	5
Otros	6

Qué sabemos...

Datos cualitativos → Buen diseño de cuestionario

Buen diseño de cuestionario → Fácil codificación de la información

Fácil codificación de la información → Mejor análisis cuantitativo

Qué sabemos...

Mejor análisis cuantitativo → Buena segmentación

Próxima clase → Segmentación

Nos vemos!!