

# IN627

## Investigación de Mercados

### Auxiliar N°5

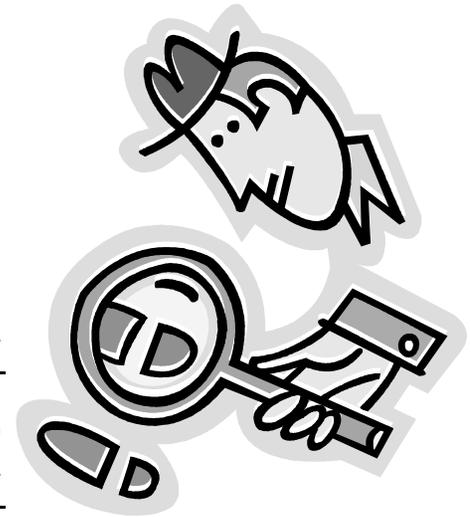
#### □ Cuestionario y Codificación

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 entretenimiento:

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	Encuestado 2
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

# 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!!