



IN580 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Auxiliar N° 4 Diseño de Cuestionarios



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS
FÍSICAS Y MATEMÁTICAS

DEPARTAMENTO DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL

Auxiliar
Gonzalo León

PRIMAVERA 2007



AGENDA DE HOY

- Diseño de Cuestionarios
- Caso Hard Rock Café

● ● ● CUESTIONARIO - 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:

¿Qué elemento cambiarías del curso IN580?



TIPOS DE CUESTIONARIOS

○ Por el tipo de respuesta:

● Cerradas:

- Las categorías de respuesta están previamente definidas.

Ejemplo:

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:

¿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:

- ¿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:

Este diario contiene imágenes atractivas.



TIPOS DE CUESTIONARIOS

- Por el tipo de pregunta:

- Verbal
- Numérica

- Ejemplo:

¿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	



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

Encuesta Hard Rock Café

Tarjeta de Comentarios

Dejándonos tu opinión, participás en un sorteo mensual de una fabulosa campera de jean de nuestra colección de merchandising. Una vez completada, depositá esta tarjeta en el buzón que se encuentra en la entrada del Restaurante.
(Los sorteos se realizan el último día de cada mes).

Nombre y Apellido: _____

E-mail: _____ Fecha de Cumpleaños: _____

Día y Hora de tu visita: _____

Nombre del Camarero o Bartender: _____

Por qué medio conocés el Hard Rock de Buenos Aires?

☐ Referencias de conocidos ☐ Folletería ☐ Agencias de Turismo ☐ Otros

Por favor indicanos con una cruz tu opinión respecto de los siguientes puntos:

E - Excelente | MB - Muy Bueno | B - Bueno | R - Regular | I - Inaceptable

- | | | | | | |
|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| • Calidad en la Recepción y Atención | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> MB | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> R | <input type="checkbox"/> I |
| • Calidad de la Comida | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> MB | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> R | <input type="checkbox"/> I |
| • Variedad del Menú | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> MB | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> R | <input type="checkbox"/> I |
| • Atmósfera y Ambiente | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> MB | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> R | <input type="checkbox"/> I |
| • Música | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> MB | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> R | <input type="checkbox"/> I |
| • Calidad del Servicio | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> MB | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> R | <input type="checkbox"/> I |
| • Limpieza del Salón Sanitarios | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> MB | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> R | <input type="checkbox"/> I |

Con qué frecuencia nos visitás? _____

Cómo calificarías en general tu experiencia en Hard Rock Café? _____

Comentarios: _____



Tu opinión es muy valiosa para nosotros.
Muchas Gracias por tu participación!!!!

- Respecto a la encuesta de calidad de servicio de la empresa Hard Rock Café discuta cada una de las secciones de acuerdo a los siguientes aspectos:
 - a) Representatividad de los distintos segmentos del grupo objetivo
 - b) Tipos de escala utilizados
 - c) Adecuación para los análisis estadísticos
 - d) Falta de preguntas (qué preguntas agregaría)
 - e) Qué preguntas están sesgadas
 - f) ¿Cuál es la pregunta más importante de la encuesta?



PARTE A

- Sólo clientes del bar, no a los no clientes.
- no se trata de un muestreo probabilístico
- muestreo por conveniencia
(representatividad)
- Sesgo en el tipo de respondientes
 - Personas muy satisfechas o muy insatisfechas.



PARTE B

- Hay escalas no comparativas de tipo Likert



PARTE C

- Sólo se pueden realizar análisis de frecuencia

Escala nominal:

Sólo se permiten operaciones estadísticas básicas (frecuencia).

Escala ordinal:

Permiten operaciones basadas en frecuencias y percentiles.

Escala de intervalos:

Permiten operaciones de frecuencia, percentiles y cálculo de promedios y desviaciones estándar.

Escala de relación:

Se permiten todas las técnicas estadísticas.



PARTE D

- Recordar que es una encuesta al finalizar un servicio)
- Recordar objetivo de la encuesta



Parte E

- No hay preguntas sesgadas
- Está desbalanceada
 - 3 categorías positiva (E, MB y B)
 - Sólo 1 negativa (I)

Parte F

- En general la pregunta de evaluación general resulta ser la más importante.



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.



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 lo días jueves?	12:00	12:00
7.Cuántos módulos libres tienes los días jueves?	0	4



Error:

Pregunta ambigua

- o ¿Cuántos módulos libres tienes los días jueves?
- o 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 entretenición 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



Datos cualitativos → Buen diseño de cuestionario

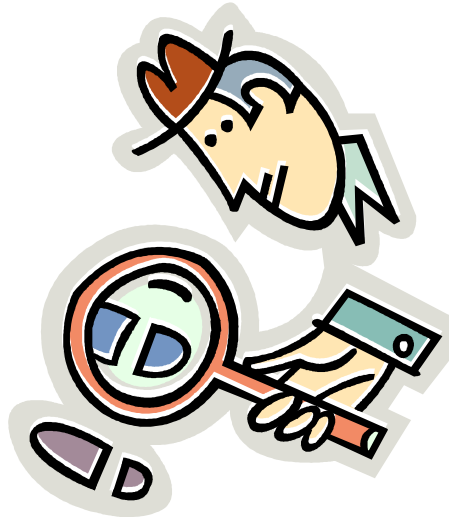
Buen diseño de cuestionario → Fácil codificación de la información

Fácil codificación de la información → Mejor análisis cuantitativo

Mejor análisis cuantitativo → Buena segmentación



PREGUNTAS



Recuerdo:

Notas Informe y feedback

2-oct

Próxima Clase:

8-oct

Técnicas Multivariadas

Entrega cuestionario

8-oct