

IN627

Investigación de Mercados

Auxiliar N°5

❑ Cuestionario y Codificación



Auxiliares:

- ❑ Mauricio Ramírez F.
- ❑ Nicolás Fritis C.

Lunes 30 de agosto de 2004

Agenda

- ❑ Escalas y clasificación
- ❑ Cuestionario
- ❑ Caso
- ❑ Codificación

Escalas y Clasificación

❑ Escalas:

■ Características:

- ❑ ORDEN, DISTANCIA, ORIGEN

■ Escalas Primarias:

- ❑ NOMINALES, ORDINALES, INTERVALOS, RAZÓN.

❑ CLASIFICACIÓN

■ Comparativas:

- ❑ Apareadas, orden clasificación, cantidad constante

■ No Comparativas:

- ❑ Calificación continua, Likert, Diferencial semántico, Stapel

Cuestionarios:

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.

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**

■ **N 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 entretenición:

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.

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.
 - Buen uso del lenguaje y redacción, tiene frase de agradecimiento al final.
 - Uso de pregunta filtro.
 - Bastante cerrada → mejor codificación.

Caso

Encuesta original:

- Desaciertos:
 - Omite la variable precio.
 - Incorpora elementos poco relevantes:
 - Recinto
 - Celebración fechas especiales
 - Categorías no adecuadas para el público objetivo:
 - Menor de 18 años.
 - Ejecutivo.
 - Posible pregunta compuesta:
 - "Es confortable y acogedor"

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

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 (transparencias).

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!!