

# Redacción de preguntas del cuestionario

Los cuestionarios constituyen el instrumento más común para recopilar información primaria y, en términos generales, consiste en una serie de preguntas que se presenta a una persona para que dé sus repuestas". Los cuestionarios se utilizan bastante en encuestas de todo tipo. Son flexibles en cuanto existen diversas maneras de formular las preguntas, así como se aprecia en la Tabla siguiente:

## TIPO DE PREGUNTAS

### a) Preguntas cerradas

NOMBRE	DESCRIPCION	
<b>Dicotómicas</b>	Preguntas con dos posibles respuestas	En alguna oportunidad ¿solicitó usted algún tipo de servicio a la empresa Sedapal? SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>Elección múltiple</b>	Pregunta con tres respuestas o más	¿Qué servicios ha solicitado? Instalaciones <input type="checkbox"/> Inspección <input type="checkbox"/> Análisis microbiológico <input type="checkbox"/>
<b>Escala Likert</b>	Una declaración en la cual el interrogado indica su acuerdo/desacuerdo	Las dificultades en la atención de instalaciones se debe a nuevos procedimientos de Sedapal: Muy en desacuerdo 1 <input type="checkbox"/> En desacuerdo 2 <input type="checkbox"/> No está de acuerdo ni en desacuerdo 3 <input type="checkbox"/> Acepta 4 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo 5 <input type="checkbox"/>
<b>Diferencial Semántico</b>	Escala que tiene dos palabras bipolares, donde el interrogado selecciona el punto que representa su opinión	Sobre Sedapal: Pública Privada Con experiencia Sin experiencia Confiable No confiable Eficiente Deficiente
<b>Escala de Importancia</b>	Escala que califica la importancia de algún atributo	Para mí la atención personalizada es: Extremadamente importante 1 <input type="checkbox"/> Muy importante 2 <input type="checkbox"/> Importante en alguna medida 3 <input type="checkbox"/> No muy importante 4 <input type="checkbox"/> En absoluto importante 5 <input type="checkbox"/>
<b>Escala de Calificación</b>	Escala que califica algún atributo de "malo" a "excelente"	La atención en la oficina comercial de Breña es: Excelente ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( ) Pésimo ( )
<b>Escala de Intención</b>	Escala que describe la intención del interrogado.	Si Sedapal le ofrece un Programa de Crédito de Consumo, usted: Definitivamente lo aceptaba <input type="checkbox"/> Probablemente lo aceptaba <input type="checkbox"/> No estoy seguro <input type="checkbox"/> Probablemente no lo aceptaba <input type="checkbox"/> Definitivamente no lo aceptaba <input type="checkbox"/>

**b) PREGUNTAS ABIERTAS**

NOMBRE

DESCRIPCION

EJEMPLO

**No estructurada en absoluto**

Pregunta a la que el interrogado responde en forma casi ilimitadas

¿Qué opina sobre la atención que Sedapal le brinda?

.....  
 .....

**Asociación de palabras**

Las palabras se presentan de una en una lista y el interrogado menciona la primera palabra que le viene a la mente

¿Cuál es la primera palabra que le viene a la mente cuando escucha lo siguiente?

Aquafono .....  
 Dpto. de Medidores .....  
 Dpto. de Cobranzas .....

**Completar oraciones**

Se presenta una oración incompleta y se pide al interrogado que la complete

"Cuando acudo a Sedapal a realizar trámites, la consideración más importante que tengo en mente es ....."

.....

**Completar una historia**

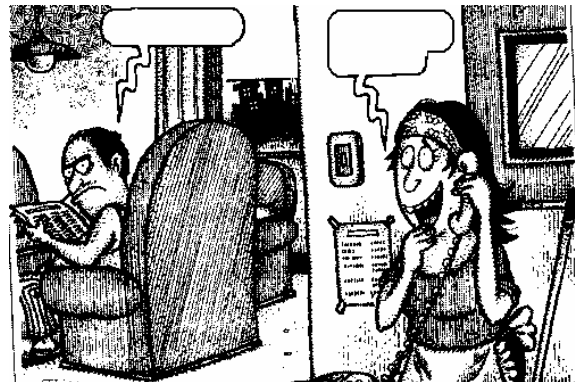
Se muestra una historia incompleta y el interrogado debe terminarla.

"Hace unos días fui a Sedapal para recoger el resultado de mi reclamo. Noté que la recepcionista llamaba por teléfono y tardaba en atenderme. Ello me provocó las sensaciones y pensamientos siguientes: (Ahora complete la historia)....."

.....

**Completar**

Se presenta una imagen de dos imágenes personajes, donde uno dice algo. Los interrogados deben identificarse con el otro y llenar el letrero vacío.



**Prueba de Percepción Temática**

Se presenta una imagen y los interrogados deben escribir un cuento a cerca de lo que piensan que está ocurriendo o que puede suceder en la imagen.

