



# SEMINARIO DE GRADO

---

Lic. Raquel Yujra

# MARCO TEÓRICO RECOPILACIÓN E INFORMACIÓN



UNIVERSIDAD BOLIVIANA  
DE INFORMÁTICA

# DISEÑO Y ELABORACIÓN DE ENCUESTAS, ENTREVISTAS Y CUESTIONARIOS

# ENTREVISTA



UNIVERSIDAD BOLIVIANA  
DE INFORMÁTICA



# ¿Qué es una entrevista?

Una entrevista es una técnica de investigación en la que se realiza una conversación estructurada o semi-estructurada entre el investigador y el entrevistado con el objetivo de obtener información detallada y específica sobre un tema en particular.

## Tipos de entrevista

### Estructurada



Comparar fácilmente varios candidatos a un puesto de trabajo.



Ayuda a evitar la pérdida de oportunidades.



Reduce las opiniones sesgadas de los posibles candidatos.



Son más rápidas de realizar.

### No estructurada



Profundizar en las discusiones.



Se adapta a los cambios de tema.



Improvisa las preguntas pertinentes durante la entrevista.

### Semi estructurada



Se cuenta con una lista de temas y preguntas pero se pueden variar.



El orden de las preguntas también puede variar según el flujo de la conversación.



Es posible que se necesiten preguntas adicionales.

### Entrevista estructurada

Una entrevista estructurada es uno de los tipos de entrevista que te ayudan a **evaluar a los candidatos para los puestos de trabajo** mientras se sigue un formato estándar. Todos los candidatos son entrevistados en el mismo formato con el mismo conjunto de preguntas y escalas de calificación. Por lo tanto, se sigue un proceso estándar mientras se selecciona un candidato.

- Ejemplo de entrevista estructurada

Supongamos que 150 candidatos han solicitado diez puestos de programador de software en una empresa de comercio electrónico. Los 25 candidatos con las puntuaciones más altas pasarán a una ronda de entrevista de Recursos Humanos que consistirá en preguntas de comportamiento.

### Entrevista no estructurada

Una entrevista no estructurada es uno de los tipos de entrevista que **no sigue ningún patrón estándar de preguntas**. Es subjetiva, y el entrevistador hace preguntas basadas en las habilidades del candidato y los requisitos del trabajo.

- Ejemplo de entrevista no estructurada

Supongamos que diez candidatos han solicitado una vacante de analista de investigación en una empresa de investigación de mercado. Se les harán preguntas específicas para el trabajo en orden aleatorio. La dificultad y el tema de las preguntas cambiarán dependiendo de la profundidad de los conocimientos del candidato.



### Entrevista semi estructurada

Otro de los tipos de entrevistas es la entrevista semi estructurada, la cual **hace unas cuantas preguntas en un orden preestablecido, mientras que otras se hacen en orden aleatorio**. Este tipo de entrevista consiste en preguntas específicas y generales.

- Ejemplo de entrevista semi estructurada

Considera la posibilidad de que una empresa contrate a un científico de datos de alto nivel. La entrevista puede comenzar con una lista de enunciados de problemas a resolver en un tiempo estipulado. Pero si los entrevistadores encuentran que el cuestionario es demasiado fácil para los candidatos, entonces podrían, sobre la marcha, aumentar el nivel de dificultad de las preguntas.

# ¿Qué es una encuesta?

Una encuesta es una herramienta de investigación que se utiliza para obtener información y opiniones de un grupo de personas acerca de un tema en particular. Esta técnica puede ser muy útil para recopilar datos y retroalimentación sobre un problema específico.

## Tipos de encuestas

### SEGÚN SUS OBJETIVOS



Encuestas  
descriptivas



Encuestas  
analíticas

### SEGÚN SU FORMA DE APLICACIÓN



Encuesta  
online



Encuesta  
por correo



Encuesta  
telefónica



Encuesta  
en persona

### SEGÚN LA **FRECUENCIA** DE APLICACIÓN



Encuestas  
transversales



Encuestas  
longitudinales



Encuesta  
retrospectiva

### SEGÚN EL TIPO DE PREGUNTA Y RESPUESTA



Respuesta  
abierta



Respuesta  
cerrada

## Tipos de encuestas según sus objetivos

Generalmente pueden identificarse 2 tipos de encuesta según los objetivos de la investigación para el cual es desarrollada:

### Encuestas descriptivas

Estas encuestas buscan **crear un registro** sobre las actitudes o condiciones presentes dentro de una población en un momento determinado, es decir, en el momento en el que se realiza la encuesta.

### Encuestas analíticas

A diferencia de las descriptivas, el objetivo de las encuestas analíticas no es documentar un problema sino **explicar y describirlo** para poder encontrar la mejor solución.

## Tipos de encuestas según la forma de aplicación

De acuerdo con el método de aplicación y distribución, las encuestas pueden clasificarse en los siguientes tipos:

### Encuesta online

La encuesta online consiste en realizar un cuestionario utilizando el internet como medio de distribución y en la actualidad es uno de los tipos de encuestas más populares.

Estas encuestas son fáciles de diseñar y de desplegar. Los encuestados disponen de tiempo y espacio suficientes para responder, por lo que los investigadores pueden esperar respuestas imparciales. Son menos costosas, y los datos pueden recogerse y analizarse rápidamente.

### Encuesta por correo

La encuesta por correo consiste en enviar un cuestionario a través del servicio postal para que después de ser respondido, sea regresado al remitente. En la actualidad es más usual la encuesta por correo electrónico que la tradicional.

## Encuesta telefónica

La encuesta telefónica consiste en realizar el cuestionario a través de una llamada por teléfono en la que el encuestador debe ir capturando las respuestas del encuestado.

## Encuesta en persona

Consiste en realizar la encuesta cara a cara, por lo que debe existir una interacción entre encuestador y encuestado. Normalmente el encuestador toma nota de las respuestas, aunque en ocasiones solo entrega el cuestionario y es el encuestado quien lo llena.

### Tipos de encuesta según la frecuencia de su aplicación

Las encuestas también pueden clasificarse en función de la frecuencia de su aplicación en los siguientes tipos:

#### 1. Encuestas transversales

En los estudios transversales, las encuestas se administran a una pequeña muestra de una población más amplia en un marco temporal reducido. Este tipo de encuesta ofrece al investigador un resumen rápido de lo que piensan los encuestados en ese momento, son cortas y están listas para responder y medir la opinión en una situación concreta.

## 2. Encuestas longitudinales

Las encuestas longitudinales son aquellas que ayudan a los investigadores a realizar una observación y recopilar datos durante un periodo prolongado. Hay tres tipos principales de investigaciones longitudinales: encuestas de tendencia, encuestas de panel y encuestas de cohorte.

- **Encuestas de tendencia:** Son utilizadas para comprender el cambio o la transformación del proceso de pensamiento de los encuestados a lo largo de un tiempo. También utilizan estas encuestas para comprender cómo cambia la inclinación de las personas con el tiempo.
- **Encuesta de panel:** Los investigadores administran estas encuestas al mismo conjunto o grupo de personas a lo largo de los años. Las encuestas de panel suelen ser costosas y los investigadores intentan ceñirse a su panel para recabar opiniones imparciales.
- **Encuesta de cohortes:** En este tipo de encuestas, las categorías de personas que cumplen criterios y características específicas similares forman el público objetivo. No es necesario que las mismas personas formen un grupo. Sin embargo, las personas que se eligen deben tener ciertas similitudes.



### 3. Encuesta retrospectiva

Una encuesta retrospectiva es un tipo de estudio en el que los encuestados responden a preguntas para informar sobre acontecimientos del pasado.

Al utilizar este tipo de encuesta, los investigadores pueden recopilar datos basados en las experiencias y creencias pasadas de las personas. De este modo, pueden ahorrar el coste y el tiempo que se tienen que invertir en una encuesta longitudinal.

### Tipos de encuestas según el tipo de pregunta y respuesta

Las encuestas también pueden clasificarse según el tipo de preguntas y respuestas que contengan:

#### Respuesta abierta

Las encuestas con preguntas abiertas permiten al encuestado tener la libertad de responder libremente cada pregunta, lo que permite obtener respuestas más profundas y también obtener respuestas en las que no había pensado.

Sin embargo, el problema de este tipo de encuestas es que puede ser difícil de cuantificar, por lo que se requieren herramientas de análisis de texto para interpretar las respuestas.

## Respuesta cerrada

En este tipo de encuesta, los participantes deberán elegir alguna de las posibles opciones, y su principal ventaja es que son más fáciles de cuantificar.

Sin embargo, en ocasiones ninguna de las opciones refleja el pensamiento de los encuestados, por lo que siempre es recomendable añadir la opción "otro".

# ¿Qué es un cuestionario?

Un cuestionario es un conjunto de preguntas estandarizadas que se utilizan para obtener información de una muestra de personas con el objetivo de medir actitudes, opiniones, conocimientos o características de la población en general.

Existe una gran variedad de tipos de cuestionarios y esto se debe a la frecuencia con la que se administra a o a la forma en la que se implementa a los usuarios.

### Tipos de cuestionarios según su implementación y frecuencia

Ahora que sabemos lo que es un cuestionario online, tenemos que comprender los diferentes tipos que existen.

Los cuestionarios se pueden clasificar de diferentes maneras, tal y como se mencionó anteriormente, esto depende de la frecuencia con la que se administran y las formas en que se implementan.

### Tipos de cuestionario según el método de implementación

- **Cuestionarios en línea**
- **Cuestionarios escritos (en papel).**
- **Cuestionarios telefónicos.**
- **Cuestionarios cara a cara.**

### Tipos de cuestionarios de acuerdo su frecuencia de aplicación

**Cuestionario para encuestas transversales:** Un cuestionario para una encuesta transversal es aquel que se administra a una muestra pequeña dentro de una población más grande en un marco de tiempo corto. Este tipo de cuestionarios le ofrece al investigador un resumen rápido de lo que los encuestados piensan en el momento que se realiza la encuesta. Estos cuestionarios comúnmente son cortos y rápidos de responder y son muy útiles al momento de obtener una opinión de una situación en particular.

**Cuestionario para encuestas longitudinales:** Otro de los tipos de cuestionario son los que se aplican para estudios longitudinales, los cuales ayudan a los investigadores a observar y recopilar datos durante un periodo largo.



Para el problema definido "**¿Cómo implementar un sistema web de gestión de inventarios que minimice los costos de almacenamiento y maximice el servicio al cliente?**", se pueden realizar encuestas a los siguientes grupos:

1. Personal de almacén: Preguntar al personal que trabaja en el almacén acerca de los desafíos que enfrentan en la gestión de inventarios y cómo creen que un sistema web de gestión de inventarios puede ayudar a resolver estos desafíos. Algunas preguntas específicas pueden incluir:
  - ¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrentan actualmente en la gestión de inventarios?
  - ¿Qué características debería tener un sistema web de gestión de inventarios para ser efectivo?
  - ¿Cómo creen que un sistema web de gestión de inventarios podría ayudar a minimizar los costos de almacenamiento y maximizar el servicio al cliente?

2. Clientes: Preguntar a los clientes de la empresa acerca de su experiencia con el servicio al cliente y cómo creen que un sistema web de gestión de inventarios podría mejorar esta experiencia. Algunas preguntas específicas pueden incluir:
  - ¿Qué tan satisfecho está con el servicio al cliente que recibe de la empresa?
  - ¿Cree que la disponibilidad de inventario es un problema para la empresa?
  - ¿Cómo creen que un sistema web de gestión de inventarios podría mejorar la disponibilidad de inventario y la experiencia del cliente?

3. Gerentes: Preguntar a los gerentes de la empresa acerca de sus objetivos y prioridades en la gestión de inventarios y cómo creen que un sistema web de gestión de inventarios podría ayudar a alcanzar estos objetivos. Algunas preguntas específicas pueden incluir:
  - ¿Cuáles son los objetivos clave de la empresa en la gestión de inventarios?
  - ¿Qué características son más importantes para un sistema web de gestión de inventarios en la empresa?
  - ¿Cómo cree que un sistema web de gestión de inventarios podría ayudar a minimizar los costos de almacenamiento y maximizar el servicio al cliente?

## Observación

La observación es otro de los instrumentos para recopilar información que consiste en observar a los individuos en su entorno natural o en una situación que se produce de forma natural.

TAREA: ejemplos de observación