

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	INSTRUCCIÓN		
	Formulación de un cuestionario de evaluación y satisfacción		
	Código	I-PX-03-1	Edición
			0

Índice

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES	2
4. GUÍA/S DE ACTIVIDAD Y PROCEDIMIENTO/S CON EL/LOS QUE SE VINCULA.....	2
5. DIAGRAMA.....	3
6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.....	4
A FORMULACIÓN DE UN CUESTIONARIO	4
7. DEFINICIONES	11
8. FORMATOS Y REFERENCIAS.....	11

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:

Realizado:

Revisado y aprobado:

--	--

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	INSTRUCCIÓN		
	Formulación de un cuestionario de evaluación y satisfacción		
	Código	I-PX-03-1	Edición
			0

1. OBJETO

Esta instrucción describe las pautas y consideraciones necesarias para diseñar y redactar de forma sistemática y racionalizada un cuestionario estructurado de evaluación, con la finalidad de conocer de forma rigurosa y precisa el grado de satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad del servicio.

2. ALCANCE

Este proceso abarca aquella información y operaciones para llevar a cabo de forma efectiva la elaboración de un cuestionario de este tipo.

3. RESPONSABILIDADES

- Responsable de calidad: se encarga de diseñar las herramientas de medición de información sobre el servicio en cuestión.

4. GUÍA/S DE ACTIVIDAD Y PROCEDIMIENTO/S CON EL/LOS QUE SE VINCULA

- Guías:

Todas aquellas que involucren la prestación de un servicio y que cuenten con procedimientos de evaluación (Hoteles, Turismo rural, Comercio, Centros de belleza, Centros deportivos privados, etc.)
- Procedimiento/s:

Gestión de la satisfacción del cliente.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	INSTRUCCIÓN		
	Formulación de un cuestionario de evaluación y satisfacción		
	Código	I-PX-03-1	Edición 0

5. DIAGRAMA

RESPONSABLE DE CALIDAD



RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	INSTRUCCIÓN		
	Formulación de un cuestionario de evaluación y satisfacción		
	Código	I-PX-03-1	Edición
			0

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

A FORMULACIÓN DE UN CUESTIONARIO

A.1 Concreción de fines y objetivos:

Lo primero es establecer, partiendo del objetivo genérico de estudiar el nivel de satisfacción de los clientes/usuarios, cual es la finalidad de la evaluación, esto es, qué aspecto/s concreto/s del servicio desean testarse, para así saber la utilidad que debe tener la información que se pretende que proporcione el cuestionario. Debe quedar claro para qué se quiere hacer la evaluación y qué se desea saber con exactitud.

Por esto, además de los fines se precisan los objetivos específicos de la forma más concreta posible, para conseguir la finalidad previamente definida.

A.2 Definición de temas:

A continuación, se determinan los temas generales de interés que se tratarán en el cuestionario.

Con el fin de ajustar mejor aquellos aspectos más relevantes para la evaluación, se pueden llevar a cabo, de forma previa, metodologías cualitativas (p.e.: grupos de discusión, Investigación-Acción-Participación, etc.).

Otro método consiste en averiguar si existen evaluaciones previas similares y partir de temas que ya fuesen considerados en estas, teniendo presente que el ámbito de referencia de ambas evaluaciones puede no coincidir.

A.3 Selección y definición de variables:

Se elabora una lista de las variables que se desee incluir en la evaluación, definiendo cada una de ellas de la forma más clara posible.

Una vez determinadas, se establece su tipo (dependientes o independientes) definiendo los valores, escalas de medida y categorías que pueden tomar.

En lo que respecta a las categorías, estas se pueden establecer a través de un sondeo previo con algunas preguntas abiertas para tratar de obtener las respuestas más habituales, y construir preguntas cerradas fijando categorías con la información recogida.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	INSTRUCCIÓN		
	Formulación de un cuestionario de evaluación y satisfacción		
	Código	I-PX-03-1	Edición
			0

A.4 Diseño del cuestionario

A.4.1 Diseño y redacción de preguntas:

Antes de elaborar el cuestionario se realiza una labor de investigación sobre preguntas existentes en las distintas bases de datos y documentación publicada sobre el/los tema/s que se van a tratar.

Las preguntas concebidas deben responder a las necesidades de los objetivos de la evaluación y ser útiles y beneficiosas para los fines perseguidos con el cuestionario. Para garantizarlo, se analiza qué tipo de preguntas se ajustan mejor para obtener los datos e informaciones deseadas, en base a los distintos tipos existentes expuestos a continuación:

- Según el tipo de respuesta deseado y la libertad que se le concede al/a la entrevistado/a:
 - Cerradas: aquellas que ya tienen pautadas todas sus posibles respuestas, bien de forma explícita en el enunciado de la pregunta, bien de forma implícita (siendo el/la encuestador/a quien decide en qué categoría se ajusta mejor).

No obstante, conviene dejar una opción de "otros", que puede ser abierta, para no perder información.
 - Abiertas: aquellas en las que no se predeterminan las categorías y se deja responder libremente.
- Según las categorías de respuesta:
 - Dicotómicas: la persona entrevistada tiene que contestar a dos respuestas (sí/no, de acuerdo/en desacuerdo, a favor/en contra...).
 - Categorizadas: la persona entrevistada tiene varias opciones para elegir su respuesta. Dichas opciones deben escalarse en el enunciado de la pregunta de más a menos favorable. Dentro de estas, se incluyen aquellas con:
 - Escala numérica: se situará entre dos extremos cuyo significado siempre debe venir explicado en el enunciado de la pregunta.
 - Escala de valoración: son similares a las de escala numérica, pero en este caso los extremos son una valoración mínima y máxima.
- Según el número de respuestas que puede dar el/la entrevistado/a:
 - Respuesta única: debe elegirse una sola respuesta a la pregunta.
 - Respuesta múltiple: permite elegir dos o más respuestas (siendo el/la entrevistador/a quien decide su número).

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	INSTRUCCIÓN		
	Formulación de un cuestionario de evaluación y satisfacción		
	Código	I-PX-03-1	Edición
			0

- Según el tipo de información que se persigue:
 - De consistencia: para asegurar la veracidad y la fiabilidad de las respuestas.
 - De hecho: para conocer algún aspecto concreto del/de la entrevistado/a sobre un tema o suceso.
 - De conocimiento: para saber el grado de información sobre un tema.
 - De intención: para conocer los propósitos del/de la entrevistado/a.
 - De opinión: para averiguar el criterio o juicio de las personas entrevistadas sobre un asunto.
 - De expectativas: para conocer las perspectivas que presenta la realidad/aspiraciones/deseos de la persona entrevistada para un futuro.
 - De actitud: para medir la tendencia de la población sobre un hecho/idea.
 - De conducta: para medir el comportamiento de los/las entrevistados/as en un momento o ante un problema determinado.
- Según como se desee obtener la información:
 - Directas: cuando la pregunta aborda directamente lo que se quiere saber.
 - Indirectas: cuando la información que se persigue queda solapada junto con otras preguntas de "relleno".

Además de decidir el tipo de pregunta más apropiado en cada caso, se tienen en cuenta una serie de consideraciones básicas sobre:

- La formulación de las preguntas:
 - Su número debe oscilar alrededor de 30.
 - El tema de cada una de ellas debe ser relevante para la investigación.
 - Deben realizarse de forma que su respuesta sea directa e inequívoca.
 - Utilizar un lenguaje sencillo.
 - Utilizar preguntas claras, precisas y que sean comprendidas de la misma forma por encuestados/as distintos/as.
 - No deben estar sesgadas, es decir, formuladas de modo que inciten a una determinada respuesta.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	INSTRUCCIÓN		
	Formulación de un cuestionario de evaluación y satisfacción		
	Código	I-PX-03-1	Edición

- Evitar palabras abstractas.
- Cada pregunta debe contener una sola idea.
- Breves y concisas.
- Específicas y referentes a un hecho concreto.
- Redactar con un estilo personal y directo.
- Evitar preguntas indiscretas o demasiado sensibles (si no hay necesidad).
- Formular en positivo.
- Evitar preguntas que levanten prejuicios.
- Las listas deben ir ordenadas alfabéticamente y seguir la misma regla en todas las preguntas.
- A veces, se necesita presentar preguntas corroborativas (de control), esto es, que se sostengan y refuercen mutuamente.
- Presentar las preguntas de forma neutral.
- Evitar preguntas que obliguen a realizar cálculos o esfuerzos de memoria.
- No presuponer una determinada conducta o conocimiento por parte de la persona entrevistada.
- Las categorías o opciones de respuesta:
 - Deben ser exhaustivas, es decir, abarcar todas las respuestas posibles que puedan darse.
 - Deben ser excluyentes, es decir, no existir respuestas iguales en dos categorías.
 - Se recomienda incluir respuestas intermedias en las preguntas de valoración.
 - Evitar todo tipo de respuestas ambiguas.
 - Cuando sea posible, repetir las categorías de respuesta en las preguntas, con la finalidad de facilitar la lectura y un tratamiento homogéneo de la información.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	INSTRUCCIÓN		
	Formulación de un cuestionario de evaluación y satisfacción		
	Código	I-PX-03-1	Edición

A.4.2 Estructuración del cuestionario:

En lo que respecta a la articulación de las partes del cuestionario, debe procurarse que este mantenga una coherencia de principio a fin en cuanto al orden, al formato y a la maquetación.

Los apartados que debe contener son (en general):

- Encabezamiento (nombre, institución, logo).
- Título (temática del cuestionario).
- Datos de control (nº cuestionario, fecha, área/dpto.).
- Instrucciones (para la persona encuestada y/o la encuestadora, si es el caso).
- Relación de preguntas.
- Cierre (incluye: observaciones del encuestado y/o notas del encuestador, si es el caso).

A.4.2.1 Protocolo de presentación (sólo en el caso de un cuestionario de autocumplimentación):

El cuestionario debe comenzar con una breve introducción que explique los objetivos y advierta el anonimato de las respuestas, además de solicitar el consentimiento de la persona entrevistada. En este protocolo se incluyen los siguientes temas:

- Nombre de la empresa que realiza la evaluación.
- Tema y/o objetivos de la evaluación.
- Garantía de anonimato y confidencialidad de las respuestas, si es el caso.
- Solicitud de colaboración.
- Tiempo estimado de la entrevista.
- Publicación de resultados, si es el caso.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	INSTRUCCIÓN		
	Formulación de un cuestionario de evaluación y satisfacción		
	Código	I-PX-03-1	Edición
			0

A.4.2.2 Orden de las preguntas:

En general, se empieza el cuestionario con preguntas fáciles y generales que susciten el interés del/de la encuestado/a y no resulten embarazosas de contestar o predispongan a la persona en contra de la encuesta. Las preguntas clave deben ir hacia la mitad del cuestionario, mientras que las sensibles, las abiertas y las sociodemográficas se obtienen al final, excepto que sea necesario situarlas antes porque se utilicen como filtro de otras.

Asimismo, siguiendo esta pauta, dentro de cada área temática las preguntas deben ir de las menos a las más comprometidas, para mantener la fluidez.

Con el fin de ordenar las preguntas se tienen en cuenta tres técnicas, que pueden ser aplicadas individualmente o en combinación:

- Técnica de dispersión: separar las preguntas afines para que las respuestas de unas no influyan en las otras.
- Técnica de la concentración: disponer unas preguntas dentro de otras, esto es, avanzar desde las preguntas más generales a las más específicas.
- Técnica de la reserva: las preguntas delicadas deben colocarse al final del cuestionario, ya que el interrogado tendrá más interés en terminar, además a final acostumbra a existir una mayor confianza.

A.4.2.3 Orden de las respuestas:

Debe limitarse el número de categorías de respuesta a 4 o 5 y leerlas como parte de la pregunta para mantener la continuidad y el tono de la conversación y, asimismo, ordenar las escalas de valoración de la más positiva a la más negativa.

Algunas escalas típicas que se pueden utilizar son:

- Frecuencia.
- Grado de acuerdo.
- Valoración.
- Intensidad.
- Grado de certeza.
- Grado de satisfacción.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	INSTRUCCIÓN		
	Formulación de un cuestionario de evaluación y satisfacción		
	Código	I-PX-03-1	Edición
			0

A.4.2.4 Agrupación y transición entre preguntas:

Para lograr una lectura ágil y de fácil comprensión, las preguntas sobre un mismo tema deben figurar juntas, guardando un relativo orden temporal y cronológico, de manera que permitan a la persona encuestada establecer relaciones entre ellas.

Para moverse entre los diferentes grupos de preguntas, la fluidez se mantiene intercalando frases de transición que avisan a la persona encuestada de que se está cambiando de tema.

A.4.2.5 Señalización del cuestionario:

Debe saberse a primera vista qué preguntas contienen filtros y saltos, cuales deben ser leídas y cuales no, etc. Para esto, algunas recomendaciones generales son:

- Las preguntas deben ir numeradas para identificarlas inequívocamente.
- Las preguntas o respuestas que den lugar a saltos deben señalizarse.
- Si se pone un conjunto de filtros muy largos y complejos, es recomendable poner una nota delante de la pregunta que debe aplicarse a toda la muestra, indicando que a partir de ese punto se sigue preguntando a todos los entrevistados.
- Indicar si se trata de una pregunta multirrespuesta.
- Las instrucciones para la persona encuestadora, si es el caso, deben estar debidamente diferenciadas.

A.5 Validación del cuestionario:

Una vez diseñado el cuestionario y con carácter previo a la ejecución del trabajo de campo se realiza una prueba, contrastándolo para ver hasta que punto funciona como se pretendía en un primer momento y verificando si las preguntas provocan el tipo de reacción deseada.

Esto puede conseguirse a través de un pretest; probando el cuestionario sobre una pequeña muestra de la población objetivo y garantizando las mismas condiciones que en el trabajo de campo real, o pidiéndole a otra persona que haga un análisis de este.

En esta fase habrá que valorar los siguientes aspectos del cuestionario:

- Si cumple los objetivos.
- Si es fluido (lógico y consistente).
- Si las preguntas se comprenden y aceptan con facilidad.
- Si la secuencia de las preguntas es la idónea.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	INSTRUCCIÓN		
	Formulación de un cuestionario de evaluación y satisfacción		
	Código	I-PX-03-1	Edición

Tras las modificaciones necesarias, se dispondrá de la versión definitiva apta para llevar a cabo la evaluación.

7. DEFINICIONES

- Variables: cada una de las informaciones reflejadas en el cuestionario (p.e.: edad, preferencia ideológica, opinión sobre una materia, etc.).
- Preguntas: expresión manifiesta, normalmente en forma de interrogación, mediante la cual se recoge la información.
- Categorías: respuestas diferentes asociadas a una variable determinada. Pueden ser un número, un concepto, una frase, etc. o puede no existir ninguna.

8. FORMATOS Y REFERENCIAS

- No aplica.