

**METODOLOGÍA:**

**CÓMO, DÓNDE Y CON QUÉ SE REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN**

OJO: TODO SE ESCRIBE EN TIEMPO FUTURO, PORQUE ES UN PASO PREVIO A LA INVESTIGACIÓN PROPIAMENTE DICHA.

**PRIMERO DEFINIR EL ALCANCE:**

- 1. EXPLORATORIO, DESCRIPTIVO, CORRECCIONAL Y EXPLICATIVO.**
- 2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVO**

**DESPUÉS DEFINIR EL MÉTODO:**

**1. MÉTODO CIENTÍFICO (TRES FASES, INDAGADORA, DEMOSTRATIVA Y EXPOSITIVA**

INDAGADORA: recolección de información fuentes primarias (encuestas) y fuentes secundarias (libros y textos)

DEMOSTRATIVA: alcanzando los objetivos previstos en el planteamiento del problema, describiendo la realidad a través de procesos de describir, entender, comprender, desarrollar, descubrir o explorar los temas relacionados con la investigación

EXPOSITIVA: Utilizando los procesos de conceptualización y generalización expuestos en el informe final.

- 2. MÉTODO ANALÍTICO SINTÉTICO:** será utilizado en el proceso de consulta bibliográfica, seguidamente la síntesis para documentar el marco teórico más formal, mismo que sirve de base para los objetivos.
- 3. s formal, mismo que sirve de base para los objetivos.**
- 4. MÉTODO INDUCTIVO DEDUCTIVO:** los resultados finales, el haber alcanzado los objetivos permitirá inferir y generalizar hacia toda la población, cuyos rasgos o características, les hace ser comunes.

**FINALMENTE DEFINIR LAS TÉCNICAS:**

**CENSO O MUESTREO, OBSERVACIÓN DIRECTA, OBSERVACIÓN INDIRECTA, FICHAJE, ENCUESTAS Y ESTADÍSTICA.**

- 1. CENSO O MUESTREO: totalidad o parte de la población**

**DEFINICIÓN DE POBLACIÓN, MUESTREO**

Tema:

DESCRIPCION	CANTIDAD:	OBSERVACIONES:
<b>UNIVERSO O POBLACION</b>		
<b>CENSO</b>		
<p style="text-align: center;"><b>MUESTREO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Formula:</b></p> <p><b>Cálculo de la muestra</b>                  Para realizarlo se pueden emplear las siguientes fórmulas:  <b>Población o universo infinito:</b>            <b>n</b>        = tamaño de la muestra</p> $n = \frac{\delta^2 p q}{e^2}$ <p>e        = error de estimación                  p        = probabilidad a favor                  q        = probabilidad en contra                  o        = Nivel de confianza</p> <p><b>Población o universo finito:</b></p> $n = \frac{\delta^2 N p q}{e^2 (N-1) + \delta^2 p q}$ <p>N        = Universo o población.</p>		

<p><b>Definición de la muestra:</b></p> <p>Para determinar el tamaño apropiado de la muestra de personas a entrevistar, se utilizará la siguiente formula estadística.</p> $n = \frac{(Z^2) (p) (q) (N)}{(E^2) (N-1) + (Z^2) (p) (q)}$ <p><b>Donde:</b></p> <p><b>n</b> = tamaño de la muestra  <b>Z</b> = nivel de confianza que en este caso especifico se sitúa en un 95%  <b>p</b> = probabilidad de “éxito” que en este caso se sitúa en 0.95  <b>q</b> = diferencia entre 1 – P, el resultado es 0.05  <b>N</b> = tamaño del marco muestral  <b>E</b> = error estándar de estimación que es igual a 0.05</p> <p><a href="http://www.elosiodelosantos.com/calculadoras/tamanyio_muestra.htm">http://www.elosiodelosantos.com/calculadoras/tamanyio_muestra.htm</a></p> <p><a href="http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html">http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html</a></p>		
--	--	--

2. **OBSERVACIÓN DIRECTA:** ordinaria, lugar del fenómeno
3. **OBSERVACIÓN INDIRECTA:** consulta a expertos en el tema objeto de estudio
4. **FICHAJE:** para recopilación y registro de material bibliográfico (síntesis, resumen, paráfrasis, comentarios, críticas.
5. **ENCUESTAS:** instrumento a utilizar.

**CONGRUENCIA ENTRE OBJETIVOS Y PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO**

OBJETIVOS	No. PREGUNTA	OBSERVACIONES:
GENERAL		
ESPECIFICO 1		
ESPECIFICO 2		
ESPECIFICO 3		
ESPECIFICO 4		

A investigar se aprende investigando.

6. **ESTADÍSTICAS:** cuadros para tabulación de datos, para su futura interpretación, además que gráficas para su mejor comprensión, frecuencia.

**Material de apoyo para una mejor comprensión sobre el trabajo de campo**

**OBJETIVO:** Lograr que el estudiante comprenda el proceso del trabajo de campo o investigación empírica, pueda elaborar sus instrumentos de recolección y aplicarlos exitosamente así como culmine la investigación con buenos aportes a su tema de estudio

TEMAS

- 3.1 Técnicas de recolección de la información.
- 3.2 La técnica de la observación.
  - 3.2.1 Tipos de observación
  - 3.2.2 Instrumentos de la observación
  - 3.2.3 Recomendaciones para la observación
  - 3.2.4 Estructuración de guía de observación
  - 3.2.5 Análisis de la guía de observación
  - 3.2.6 Interpretación de la guía de observación
- 3.3 La Entrevista
  - 3.3.1 Entrevista Estructurada
  - 3.3.2 Entrevista no estructurada
  - 3.3.3 Elaboración de la entrevista estructurada
  - 3.3.4 Análisis de la entrevista estructurada
  - 3.3.5 Interpretación de la entrevista estructurada
- 3.4 Técnica de la encuesta
  - 3.4.1 Instrumento de la encuesta
  - 3.4.2 Indicación para la elaboración del cuestionario
  - 3.4.3 Tipos de preguntas del cuestionario
  - 3.4.5 Elaboración del cuestionario
  - 3.4.6 Análisis de la información
  - 3.4.7 Tabulación de las preguntas del cuestionario
  - 3.4.8 Graficación de respuestas del cuestionario
  - 3.4.9. Análisis de la información del cuestionario
- 3.5 Interpretación del cuestionario
- 3.6 Escalas de actitud
- 3.7 Tipos de actitudes
- 3.8 Escala de suma constante
- 3.9 Escala de rangos
- 3.10 Escala de Likert
- 3.11 Escala de Thurston
- 3.12 Escala de Diferencial Semántico

**BIBLOGRAFÍA:**

- 1.- Fisher, Laura. Introducción a la Investigación de Mercados. Mc. Graw Hill 2000
2. - Hernandez Sampieri Roberto. “Metodología de la Investigación”. Ed. Mc. Graw Hill 2012.
- 3.- Rojas Soriano Raúl. “Guía para la realización de investigaciones sociales. Edit. Plaza y Valdés. 2006.

### 3.1 Técnicas de recolección de la información.

TÉCNICA:	INSTRUMENTO:
<b>OBSERVACIÓN</b>	Diario de campo
	Guía de observación
	Registro Anecdótico
	Estudio de caso
	Historia de Vida
	Lista de control
<b>ENTREVISTA</b>	Estructurada
	No estructurada
<b>ENCUESTA</b>	Cuestionario

### 3.2 La técnica de la observación

La técnica de la observación ya sea ordinaria o participante, permite proporcionar información del comportamiento de los individuos o grupos sociales así como de los fenómenos tal como ocurren.

#### 3.2.1 Tipos de observación

Esta puede efectuarse de dos maneras:

- a) Ordinaria.- Es cuando el investigador se encuentra fuera del grupo que se observa.
- b) Participante.- Cuando ésta se efectúa dentro del grupo como parte activa del mismo. En este caso el investigador se somete a las reglas formales e informales del grupo social, participa en los actos y manifestaciones del mismo.

Otra clasificación de la observación es: Directa e Indirecta:

- a) Directa:- cuando es realizada por el propio investigador
- b) Indirecta:- Cuando son otras personas las que efectúan la investigación

#### 3.2.2 Instrumentos de la observación

Los instrumentos que se pueden emplear para la observación son los siguientes:

- a) DIARIO DE CAMPO.- que consiste en anotar en una libreta todos los sucesos que se van observando en un período de tiempo sin dejar de poner atención al fenómeno, ni siquiera lo que parezca poco relevante.
- b) GUÍA DE OBSERVACIÓN.- Se pueden tomar ciertos puntos importantes a observar derivados de las categorías o variables de la hipótesis mediante anotaciones de los conceptos principales de cada uno y una calificación, también se pueden emplear una cámara fotográfica o video.
- c) REGISTRO ANECDÓTICO. Registramos un hecho o fenómeno que nos parezca relevante para obtener información que necesitamos.

MATERIAL RECOPIADO CON FINES DIDÁCTICOS

- d) HISTORIA DE VIDA. Seguir de cerca y detalladamente la historia de la vida de una persona que sea objeto de estudio para un aspecto en particular, en forma precisa y con profundidad.
- e) ESTUDIO DE CASO. Es cuando damos seguimiento a un caso en particular de un fenómeno o comportamiento de una persona por un lapso prolongado de tiempo.
- f) LISTA DE CONTROL. Consiste en enumerar los factores que se desean observar y en base a ellos efectuar la observación.

**3.2.3 Recomendaciones para la observación**

- 1) Las observaciones deben anotarse al instante.
- 2) Las notas revisarse con cuidado y a la brevedad posible, disipando dudas y completando frases inconclusas.
- 3) Si son dos o más los investigadores ambos deberán tomar nota y al final comparar sus resultados.
- 4) Para iniciar se debe familiarizar con el objeto de la investigación, tratando de comprender el entorno.
- 5) Memorizar una lista de control que contenga todos los elementos que se van a observar de acuerdo a las categorías de análisis.
- 6) las notas deben incluir fecha, hora, duración de la observación, lugar exacto, circunstancias, personas, función del observador, aparatos y equipos utilizado, ambiente.
- 7) los resúmenes deben ser anotados en primera persona y diálogos transcritos en forma directa.

Las opiniones y deducciones sacadas de las notas se deben anotar aparte.

**3.2.4 Estructuración de guía de observación**

Se hace una tabla en donde se anoten los factores, el medio con el que se observa, la hora, el lugar, el ambiente.

La guía de observación se estructura bajo el siguiente formato:

FACTORES:	FORMA:	FECHA HORA:	MEDIO:	LUGAR:	AMBIENTE:
¿Qué voy a observar?	¿Cómo lo voy a observar	¿Cuándo lo voy a observar	¿Con qué lo voy a observar?	¿Dónde lo voy a observar	Circunstancias de la observación.

**3.2.5 Análisis de la guía de observación**

Para analizar una guía de observación se estructura un nuevo cuadro donde se colocan los factores observados y se les asigna una valoración para poder interpretarlos.

### **3.3 La Entrevista**

La entrevista es el diálogo directo con una persona.

Tiene 3 fases: Rapport, cima, cierre.

- Rapport.- Se le conoce como la fase rompe-hielo, es donde el entrevistador empieza a entablar confianza con el entrevistado.
- Cima.- Punto culminante de la entrevista es donde se aporta toda la información que se requiere.
- Cierre.- Periodo en el cual se dan las gracias, se hacen preguntas o se despide.

#### **3.3.1 Entrevista Estructurada**

Esta puede llevarse a cabo de dos maneras:

- a) ESTRUCTURADA O DIRIGIDA: que es la que se utiliza generalmente en estudios exploratorios y se emplea generalmente cuando no existe suficiente material informativo sobre ciertos aspectos que interesa investigar.

Se aplica a informantes clave que son las personas que tienen suficiente información sobre lo que se está investigando y poseen experiencia en el área. Para la entrevista estructurada se hace una guía de entrevista. La información se recopila en libretas de campo o empleando grabadoras.

Se vacía la información a fichas de trabajo

#### **3.3.2 Entrevista no estructurada**

B) ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA. Cuando se carece de información suficiente para estructurar debidamente una guía de entrevista se puede diseñar un guión general para orientar la entrevista.

Para poder analizar la información que se obtiene en este tipo de entrevista se requiere elaborar categorías que permitan organizar y depurar la información obtenida. Si es posible en la entrevista se puede usar grabadora o cámara de video.

#### **3.3.3 Elaboración de la entrevista estructurada**

Para redactar las preguntas de la entrevista hay que tomar en cuenta la hipótesis, las variables y sus indicadores para no perderse.

#### **3.3.4 Análisis de la entrevista estructurada**

Se comienza con acomodar datos de los entrevistados entre ellos antigüedad en el cargo, perfil o nivel de preparación, puesto que desempeña

Ejemplo de una entrevista:

- 1.- ¿Qué actitudes de los alumnos observa que influyen en la disciplina en el aula?
- 2.- ¿Por qué considera que surgen esas actitudes?
- 3.- ¿Qué medidas se pueden tomar para corregirlas?

**Análisis e interpretación de las preguntas**

Para hacer un análisis en interpretación de las preguntas se acomoda cada una de tal forma que se pueda visualizar al mismo tiempo todas las respuestas de cada uno de los entrevistados, con relación a esa pregunta.

- 1.- ¿Qué actitudes de los alumnos observa que influyen en la disciplina en el aula?

<b>PROFESOR</b>	<b>ACTITUDES QUE OBSERVA</b>
<b>TITULAR DE QUINTO GRADO</b>	Quieren hacer su voluntad, se irritan cuando cambian actividades, se paran y gritan, no saben pedir las cosas, hiperactivos y se pelean entre ellos.
<b>TITULAR DE SEXTO GRADO</b>	Interrupciones por juego, distracciones, hacen cosas diferentes a lo programado, esporádicas faltas de respeto, no usan el vocabulario adecuado, afecta el ruido del recreo de los niños pequeños.
<b>EDUCACIÓN ARTÍSTICA</b>	Los de 5º. grado son más inquietos y se desordenan fácilmente, se distraen mucho. Los de 6º. Sólo se enfadan cuando ensayan muchas veces la misma canción.
<b>EDUCACIÓN EN LA FE</b>	En los de 5º., falta de interés, indiferencia, desorden e inquietud, se paran y platican, además que denotan en ocasiones prepotencia.  Los de 6º., no presentan problemas, escasas llamadas de atención a las que atienden de inmediato.
<b>INFORMÁTICA</b>	En 5º. grado desorden, mucha plática, falta de atención y dificultad para cumplir el trabajo.  En 6º. También plática y por momentos falta de atención, tienen mayor libertad.
<b>EDUCACIÓN FÍSICA</b>	5º. Se nota mayor agresividad y en 6º. Menos agresividad.
<b>PSICÓLOGA</b>	Prepotencia, faltas de respeto a alumnos y maestros, pleitos y problemas de conducta en general.

### **3.3.5 Interpretación de la entrevista estructurada**

Se da de diversas maneras pero considerando las respuestas de todos los entrevistados.

1.- Entre las principales actitudes que causan indisciplina en las aulas, según las entrevistas realizadas se encontró:

- 1) Demasiada plática entre los niños.
- 2) Movilidad excesiva parándose constantemente de su lugar.
- 3) Mucho desorden en las actividades o al cambiar de una a otra.
- 4) Distracciones por jugar o hacer cosas distintas a las de la clase.
- 5) Falta de atención o interés, no hacen caso cuando se les pide.
- 6) Prepotencia por parte de algunos educandos en ciertas situaciones.
- 7) Un poco de agresividad al contestar o al amonestársele.
- 8) Algunas faltas de respeto o mal uso del vocabulario.
- 9) Alumnos que cuestionan el trabajo, agrediendo al expresarse.

### **3.4 Técnica de la encuesta**

Una de las técnicas que recoge mayor cantidad de información es la encuesta debido a que se aplica a numerosas personas por igual y generalmente a un tiempo determinado.

#### **3.4.1 Instrumento de la encuesta**

El instrumento principal de la encuesta es el cuestionario. Existen diversos tipos de cuestionarios dependiendo del tipo de información que se requiera, se sugiere sea variado para no caer en la monotonía al contestar.

#### **3.4.2 Indicación para la elaboración del cuestionario**

Para la aplicación correcta del cuestionario se recomienda seguir las indicaciones que a continuación se detallan:

- 1.- Determínese la información que se desea
- 2.- Fíjese el contenido de las preguntas en forma individual
- 3.- Busque una pregunta inicial que sirva para despertar el interés
- 4.- Dedúzcase la cantidad de preguntas necesarias según la información requerida
- 5.- Redáctense las preguntas de acuerdo al nivel y perfil del entrevistado
- 6.- Ser cuidadoso de no utilizar preguntas indiscretas.

- 7.- El significado de cada pregunta debe ser claro y preciso
- 8.- No hacer las preguntas de manera que sugieran las respuestas.
- 9.- Las preguntas deben de ordenarse de acuerdo a lo tratan progresivamente
- 10.- Mediante palabras escitas cortésmente invite a contestar al encuestado.

### 3.4.3 Tipos de preguntas del cuestionario

Existen diversos tipos de preguntas para elaborar el cuestionario, las principales son las siguientes:

1.- **Preguntas introductorias** son aquellas que tienen la finalidad de atraer la atención del interrogado, disponiendo favorablemente hacia la entrevista. Son preguntas agradables y sugestivas.

Ejemplo:

¿Le gustaría tener el cuerpo de Shakira? Intente contestar el cuestionario y le diremos como lograrlo.

2.- **Preguntas abiertas.** Es cuando el entrevistado puede responder de manera espontánea según crea conveniente.

Ejemplo: ¿Qué actividades tienes el día de mañana?\_\_\_\_\_

3.- **Preguntas cerradas.** Son aquellas cuyas respuestas se limitan a las que están contenidas en el texto de la misma pregunta.

Ejemplo: ¿Dormiste bien? Subraya: Sí No Regular

4.- **Preguntas de respuesta múltiple.** Son aquellas cuyas posibles respuestas se encuentran contenidas casi totalmente las opciones que se dan pero dejan la posibilidad abierta por si ninguna de ellas le satisface agregar una nueva opción.

Ejemplo: ¿Qué gustas comer en las mañanas? Escoge: fruta\_\_\_ yogurth\_\_\_ leche\_\_\_

Huevo\_\_\_ tacos\_\_\_ enchiladas\_\_\_ otros\_\_\_\_\_

5.- **Pregunta filtro** son las que se caracterizan porque las respuestas obtenidas permiten establecer una selección cualitativa o una clasificación de las personas interrogadas.

Ejemplo: ¿Qué acostumbras comer los fines de semana? Señala:

Arroz\_\_\_ palomitas\_\_\_ chocolate\_\_\_

Chile\_\_\_ pittzas\_\_\_ fruta\_\_\_

Sopa\_\_\_ Hamburguesas\_\_\_ verdura\_\_\_

(Aparte de la información general me dirá si la persona es cuidadosa y come sanamente)

6.- **Preguntas de batería.** Constituyen una serie de preguntas encadenadas que se complementan entre sí.

Ejemplo: ¿Usted fuma? \_\_\_\_\_, en caso afirmativo ¿Qué cigarros fuma? \_\_\_\_\_

7.- **Preguntas de evaluación.** Se pide al entrevistado que exprese un juicio de valor respecto a un determinado tema que se somete a su consideración.

Ejemplo: ¿Cómo considera que estuvo la película? Escoja:

\_\_\_ Buena      \_\_\_ Regular      \_\_\_ Deplorable

8.- **Preguntas de control.** Tienen la finalidad de evaluar la exactitud y coherencia de las respuestas obtenidas. Como por ejemplo hacer dos preguntas en diferente orden del cuestionario, dichas de distinta manera pero que signifiquen lo mismo para ver si la persona no se contradice.

Ejemplo: ¿Se alimenta de comida chatarra?

Más adelante: ¿Consume alimentos nutritivos?

9.- **Preguntas ponderativas** son aquellas que dan a escoger las posibles respuestas en orden progresivo de calificación.

Ejemplo:

Del uno al cinco, anota tu canción favorita:

\_\_\_ Amor eterno    \_\_\_ Nunca te olvidaré    \_\_\_ Hoy tengo ganas de ti

\_\_\_ Gavilán o paloma    \_\_\_ La nave del olvido

### 3.4.5 Elaboración del cuestionario

Concentrarse en sus preguntas de investigación, variables e indicadores así como los objetivos para no salirse del tema y redactar con cuidado cada pregunta.

### 3.4.6 Análisis de la información

La organización y control en el trabajo de campo es esencial para obtener los resultados de manera eficaz. Por lo que se recomienda:

- Marcar rutas. (distancia, transporte, número de encuestados, nivel socio-económico).
- Hacer un plan de captación de trabajo. (anotar número de cuestionarios y registrar cada uno).
- Tener una supervisión adecuada. Evaluar la eficiencia del cuestionario, la operación y al personal de campo.

### 3.4.7 Tabulación de las preguntas del cuestionario

La forma más común de tabular un cuestionario es el análisis estadístico de frecuencias y porcentajes por ello se requiere:

- Hacer una planeación
- Tomar en cuenta las variables que intervienen
- Fraccionar los datos
- Elaborar tablas con la información

Esto consiste en contar las veces que aparecen ciertos datos en el cuestionario, los cuadros se forman con una serie de columnas con dos renglones uno de frecuencias y otro de porcentajes.

Este registro puede ser manual o electrónico, el tipo de tabulación depende del tamaño de la muestra. Cuando son pocas variables se puede hacer una tabulación manual, se hacen dos columnas una con las frecuencias y otra con los porcentajes.

Ejemplo:

Elabora cuadro de frecuencias y porcentajes con los siguientes datos:

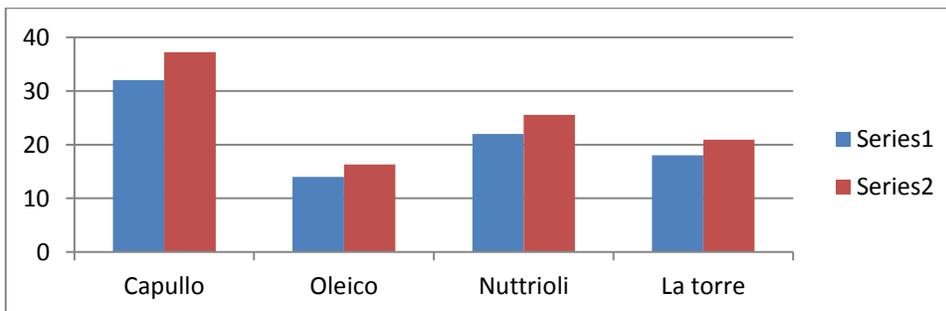
**Aceite Capullo 32, Aceite oleico 14, Aceite Nutrioli 22, Aceite de la torre 18**

Pregunta de investigación: ¿Con qué aceite prefiere usted cocinar?

	F	%
<b>Capullo</b>	<b>32</b>	<b><math>32 \times 100 : 86 = 37.21\%</math></b>
<b>Oleico</b>	<b>14</b>	<b><math>14 \times 100 : 86 = 16.26\%</math></b>
<b>66Nutrioli</b>	<b>22</b>	<b><math>22 \times 100 : 86 = 25.60\%</math></b>
<b>La torre</b>	<b>18</b>	<b><math>18 \times 100 : 86 = 20.93\%</math></b>
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

### 3.4.8 Graficación de respuestas del cuestionario

Ya una vez que se han obtenido los datos se procede a graficar los resultados ayudados por Excel.



### 3.4.9. Análisis de la información del cuestionario

MATERIAL RECOPIADO CON FINES DIDÁCTICOS

Cuando las muestras son muy grandes o el cuestionario y sus variables también, se utilizan la tabulación electrónica, las tablas se obtienen por computadora mostrando arriba las frecuencias y abajo los porcentajes se pueden utilizar programas especializados como el SPS entre otros.

### 3.5 Interpretación del cuestionario

Para la interpretación de cada pregunta del cuestionario es necesario relacionarla con una variable y un indicador de la hipótesis como se muestra en el siguiente ejemplo:

Se deduce que en el área de Recursos Humanos y Relaciones Publica existe mayor eficiencia así como una mayor comunicación entre jefes y subordinados, pero en las áreas de ventas y compras se observa que el nivel de comunicación y el desempeño laboral se invierten ya que existe mayor comunicación en ventas que en compras, lo mismo que el inicio de la actividad se tarda más en el área de compras que en ventas, por lo que se considera que en estas áreas no solo influye la comunicación para el desempeño laboral sino también la tardanza en la realización de las actividades; denotándose necesidad de mayor comunicación e intercambio de conocimientos y aptitudes entre los empleados y su jefe o sea, se recomienda una mayor relación interpersonal que ayude a mejorar estos aspectos tan importantes en el trabajo.

### 3.6 Escalas de actitud

Las actitudes son estado mentales utilizados para estructurar las formas en que se perciben las cosas del medio ambiente encauzar la manera de enfrentarlas.

### 3.7 Tipos de actitudes

Existen tres principales tipos de actitud

- Las afectivas.- son las que muestran el agrado o desagrado por una cosa.
- Cognoscitiva.- Sirve para recordar marcas, colores, etc.
- De intención.- Se forman con las expectativas que se tienen.

### 3.8 Escala de suma constante

Se requiere dividir un número entre varias categorías para luego asignarle un porcentaje a cada una.

Ejemplo:

Restaurant Oriens:

Servicio	30%
Atención	20%
Limpieza	10%
Orden	5%
Puntualidad	15%
Costo	<u>20%</u>
Total	100%

### 3.9 Escala de rangos

Se basa en evaluar un artículo por su calidad, sabor, servicio, duración.

Ejemplo:

Clasifique los siguientes restaurantes según la atención que le presta a sus clientes seleccionando del uno en adelante, de acuerdo al mejor

Burger King \_\_\_ Vips \_\_\_ Kentucky \_\_\_ Sanbors \_\_\_ Pizaa Hut \_\_\_

### 3.10 Escala de Likert

Es de las más empleadas en investigación, se le pide al entrevistado que señale el grado de aceptación o rechazo hacia diversos enunciados, mencionando las actividades favorables y desfavorables a evaluar.

Ejemplo: **Anote:**

**1 a totalmente de acuerdo,**

**2 a parcialmente de acuerdo**

**3 a ni de acuerdo ni de desacuerdo,**

**4 a parcialmente en desacuerdo**

**5 totalmente en desacuerdo**

El restaurante tiene instalaciones atractivas \_\_\_\_\_

El servicio es de primera \_\_\_\_\_

La comida es excelente \_\_\_\_\_

El lugar está sucio \_\_\_\_\_

Tardanza al servir \_\_\_\_\_

No cocinan sabroso \_\_\_\_\_

### 3.11 Escala de Thurston

Es la misma que de Likert pero con más de 100 enunciados

### 3.12 Escala de Diferencial Semántico

Serie de adjetivos polarizados relacionados con un concepto

Ejemplo:

Marca para ti que tan agradable es el sabor de la coca cola.

| \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ |  
Agradable                      medio                      desagradable