

SENA DIRECCION GENERAL

DIVISION DE ADMINISTRACION, COMERCIO Y SERVICIOS

MATERIAL
DIDACTICO
Unidad 7

XII-71

Parte I

GRUPO DE ADMINISTRACION
Formación especializada en "MERCADO TECNIA"
para TECNICOS MEDIOS

INVESTIGACIONES COMERCIALES

4.6. RECOPIACION DE LA INFORMACION

4.6.1. Labor de Campo

4.6.2. Errores en la labor de campo

4.6.3. Control de los resultados

4.7. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS

4.7.1. Ordenación de los Datos

4.7.2. Determinar las diferencias entre
las categorías

4.7.3. Explicar el por qué de las diferencias

4.7.4. Hacer las recomendaciones

4.8. PRESENTACION DEL INFORME DE INVESTIGACION

4.6. RECOPIACION DE LA INFORMACION

La recopilación de los datos primarios constituye generalmente una de las etapas débiles dentro de la investigación de mercados. Los resultados de las primeras etapas de la investigación pueden llegar a perderse si los encuestadores o trabajadores de campo no están bien entrenados o no han sido bien seleccionados.

La recopilación de la información comprende tres grandes etapas que son:

- La labor de campo
- Los errores de la labor de campo
- Control de los resultados

4.6.1. LABOR DE CAMPO

El trabajo de campo incluye las labores que es preciso desarrollar para encontrar el personal adecuado para la recopilación de los datos.

Este proceso incluye:

La selección de los entrevistadores a través de pruebas, entrevistas, de acuerdo al nivel que exija la investigación de que se trate y el tipo de entrevistados.

El adiestramiento del personal de entrevistadores a través de instrucciones por escrito donde se destaque la información correspondiente a :

- Objetivos de la investigación
- Explicación de los métodos utilizados
- Localización de los entrevistados
- Forma de utilizar los cuestionarios
- Fechas.

Las instrucciones escritas se pueden completar con conferencias, representación de papeles y entrevistas de práctica.

4.6.2. ERRORES EN LA LABOR DE CAMPO

Es necesario prever los errores que se pueden presentar en la labor de campo para que de esta manera se puedan tomar las medidas preventivas.

- Errores por falta de respuesta

Estos errores se pueden presentar por negativa del entrevistado a responder la encuesta o que éste no se encuentre en el lugar de la entrevista.

En ambos casos se debe definir el tratamiento que se ha de dar a este tipo de errores ya sea repitiendo hasta 2 ó 3 veces la encuesta o sustituyendo la persona.

Se pueden presentar otros tipos de errores ya sea en la elección de la muestra o en la formulación de las preguntas o bien en la anotación e interpretación de las respuestas y finalmente el fraude por parte de los entrevistadores.

4.6.3. CONTROL DE LOS RESULTADOS

La recopilación de los datos incluye como etapa final el control de los entrevistadores que debe efectuarse a través de la Supervisión en el terreno, la revisión preliminar de los cuestionarios y la evaluación de los entrevistadores para determinar, la posibilidad de fraude y controlar la calidad del trabajo.

4.7. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS

Los pasos o etapas anteriores confluyen en el tipo de tratamiento que se va a dar la información recogida, es decir en su análisis e interpretación.

El análisis de los datos se hace siguiendo los pasos que a continuación se enumeran:

- Ordenación de los datos en categorías significativas.
- Determinación de si existen diferencias significativas entre las categorías.
- Explicar el por qué de las diferencias.
- Hacer las recomendaciones

4.7.1. ORDENACION DE LOS DATOS

La ordenación de los datos comprende

4.7.1.1. Revisión y Codificación

La revisión y codificación tiene como objetivos eliminar los errores de los datos brutos y clasificar estos en categorías de tal manera que se pueda realizar la tabulación.

La codificación de los datos es la asignación de códigos a cada una de las categorías establecidas.

La revisión de los datos debe hacerse cumpliendo los pasos siguientes:

- Planificación del trabajo de revisión. Esto es determinar el procedimiento que se va a emplear en la revisión de los datos.

- Comprobación preliminar- Antes de emprender la revisión total de los formularios debe realizarse una comprobación preliminar de los cuestionarios a fin de asegurarse de la fidelidad de las instrucciones, su legibilidad, que estén completamente terminados y que sean consistentes y comprensibles.

4.7.1.1.1. ESTABLECIMIENTO DE LAS

CATEGORIAS

Esta etapa puede ser paralela a la preparación de los formularios para la investigación, pues se pueden determinar con anterioridad. Las categorías de acuerdo a los fines u objetivos de la investigación.

De todas maneras el agrupamiento en categorías obedece al tipo de información que se quiere destacar para su interpretación.

Ejemplo:

Se establecieron las siguientes categorías en un estudio sobre la loción para las manos:

- Calidades del producto
- Problemas específicos del consumidor al usar la marca.
- La imagen del producto
- Frecuencia de la compra.

4.7.1.1.2. TRATAMIENTO DE LAS

RESPUESTAS

En la revisión de los cuestionarios se pueden presentar respuestas incompletas, respuestas incorrectas y respuestas " no sé ", o sin respuesta.

Si estas respuestas presentan un alto porcentaje del total son un indicativo de mala confección de los cuestionarios.

El tratamiento puede ser el de no considerar estas respuestas, repetir las entrevistas o bien considerarlas como una categoría separada.

4.7.1.2. TABULACION

La tabulación consiste en contar el número de aspectos que caen dentro de cada categoría.

Si embargo dicha labor va más allá de lo que el término recuento deja entrever, ya que una tabulación apropiada permite al investigador llegar a conclusiones válidas y presentarlas en tablas claras y precisas. Una tabulación deficiente puede desfigurar el verdadero sentido de los resultados alcanzados y desviar la interpretación final.

La tabulación puede hacerse a través de dos métodos :

- Manual
- Mecánico

La tabulación manual se utiliza cuando el estudio es de poca extensión y se efectúa teniendo en cuenta el uso de los formularios que pueden ser de dos tipos

- Hoja de recuentos: es el formulario sobre el cual los tabuladores registran el número de items hallados en los cuestionarios. Su forma se halla determinada principalmente por los cuadros que han de producirse como resultados.
- Cuadros resumen: En los cuales se muestran los resultados del recuento, como ejemplo: Un cuadro que muestra las personas que usan diferentes

dentíficos u otro que relaciona este aspecto con la edad o sexo de la persona.

La tabulación mecánica se utiliza cuando el estudio es de gran extensión a fin de agilizar la obtención de los resultados. Se elaboran para ello fichas que las máquinas tabuladoras clasifican en categorías, cuentan mecánicamente y pueden imprimir los resultados.

4.7.2. DETERMINAR LAS DIFERENCIAS ENTRE LAS CATEGORIAS

Los datos deben ser organizados y dispuestos de tal manera que permitan establecer las diferencias entre cada una de las categorías.

Para ello se emplean las estadísticas sumarias que comprenden:

- Medidas estadísticas : Media, mediana..
- Uso de porcentajes: Para facilitar la comparación entre dos o mas series de datos. Ejemplo: Si se halla que de 200 hogares 50 poseen televisión, decimos que el 25% de los hogares poseen televisor actualmente.

Además se emplean las estadísticas de muestreo en las cuales se determina para la muestra los límites de confianza y las medidas de dispersión como varianza, desviación standar etc.

4.7.3. EXPLICAR EL POR QUE DE LAS DIFERENCIAS

En el punto anterior se han determinado las diferencias entre las categorías ya sea a través del uso

de las estadísticas sumarias o de muestreo. El paso siguiente constituye entonces el explicar por qué se presentan tales diferencias.

Para explicar las diferencias se emplean principalmente los métodos siguientes:

- TABULACIONES CRUZADAS: Busca la explicación de la diferencia entre dos fenómenos por medio de añadir un factor adicional.

EJEMPLO:

La pregunta que se formula es:

Compra Ud libros de literatura ?

<u>COMPRA</u>	<u>% DE ENTREVISTADOS</u>
Si	60%
No	40%
	<u>100%</u>

Se agrega un factor adicional P.e: la educación

E D U C A C I O N

COMPRA	PRIMARIA	SECUNDARIA	UNIVERSITARIA
SI	10	30	40
No	<u>90</u>	<u>70</u>	<u>60</u>
	100	100	100

Se deduce que el grado de educación influye en la compra de libros de literatura.

Además de las tabulaciones cruzadas se emplean otros sistemas como la correlación en la cual se comparan dos variables por ejemplo la publicidad y las ventas para analizar si existe una relación entre ellas.

También el análisis de la regresión que nos permite proyectar o predecir el cambio de una variable dependiente p e : las ventas en relación a una variable independiente por ejemplo, el precio.

4.7.4. HACER LAS RECOMENDACIONES

En algunas investigaciones es necesario presentar las recomendaciones en el informe. Cuanto esto sucede es preciso tener en cuenta los siguientes aspectos a manera de normas :

- Los hechos por si solos respaldan las recomendaciones
- La encuesta no da una respuesta absoluta, sino que las recomendaciones deben presentar las alternativas de solución
- Se debe probar la validez de las recomendaciones para que estas sean practicable y obedezcan a los objetivos de la investigación.

4.8. PRESENTACION DEL INFORME DE INVESTIGACION

4.8.1. GENERALIDADES

En la presentación del informe de investigación se debe tener en cuenta que la aceptación de los resultados, independientemente de su calidad depende de la forma en que son presentados.

Si los pasos anteriores han sido cubiertos correctamente ya han anticipado el informe. De todas formas se deben tener en cuenta en forma general las siguientes normas:

- Considerar al lector: Se deben tener en cuenta las características y preferencias de las personas que van a leer el informe, para evitar si es el caso la terminología técnica y la brevedad o extensión del informe.
- Tener presente los fines del estudio: Un informe debe ser respuesta a cada uno de los objetivos establecidos como meta de la investigación.
- Ser selectivo - Aunque un informe debe ser completo, se deben seleccionar las partes más importantes del estudio.
- Ser objetivo - El investigador debe ser objetivo en la presentación del informe a pesar de que como resultado de la investigación se encuentren fallas que atañan a la organización de la empresa.
- Tener en cuenta normas en cuanto a la organización, redacción y estilo del informe.

4.8.2. CONTENIDO DEL INFORME

El planeamiento es una condición esencial en la redacción del informe. Antes de empezar a escribirlo, conviene hacer un bosquejo en el cual figure la secuencia como deberán aparecer los diferentes temas, con la composición de cada uno de ellos.

El objetivo principal viene constituido por una presentación que sea suficientemente sistemática para permitir a cualquier lector hacerse una idea clara y concreta de los diferentes objetos de estudio, de los métodos empleados en su resolución y de las conclusiones y recomendaciones a que se ha llegado al término de la investigación.

Se puede aplicar como formato del informe el siguiente propuesto por la Asociación Americana de Mercadeo:

I PORTADA

II INDICE

III INTRODUCCION

IV METODOLOGIA

- Métodos de recopilación de los datos
- Trabajo de campo.
- Análisis e interpretación

V LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

VI GRAFICOS Y TABLAS ESTADISTICAS

VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VIII APENDICE

- Tablas de referencia
- Bibliografía

En la introducción se hará la presentación del informe y la exposición de los objetivos de la investigación.

En la metodología se explicará la forma de recopilación de los datos, la forma en que se realizó el trabajo de campo y el análisis e interpretación de los datos.

Un aspecto importante dentro de toda investigación de mercados es determinar las limitaciones de la investigación para establecer el real alcance y validez del estudio.

4.8.3. CONTROL POSTERIOR

La investigación de mercados no termina con la presentación del informe, sino que se deben llevar a la práctica las recomendaciones. Así como evaluar los resultados obtenidos, determinando los procedimientos de control y las medidas preventivas para futuras investigaciones.

C U E S T I O N A R I O

1. Qué aspectos comprende la ordenación de datos ?
2. Dé un ejemplo en el cual se establezcan categorías significativas
3. Cómo determinamos las diferencias entre las categorías ?
4. De un ejemplo en el cual se aplique el método de Tabulaciones Cruzadas
5. Qué factores se deben tener en cuenta en la presentación del informe de Investigación ?
6. Qué diferencia hay entre análisis e Interpretación de los datos ?