

Clase 7

Calidad de las
respuestas



Le Sphinx

CAMPUS

El pack Sphinx dedicado a la enseñanza de métodos y técnicas para encuestas

Objetivos

Objetivos metodológicos

- Comprensión de la noción de "calidad de las respuestas".
- Ser capaz de establecer un diagnóstico global de la calidad de las respuestas recogidas antes de iniciar el tratamiento y analizar los resultados.
- Saber cómo aplicar posibles medidas correctivas para evitar errores.

Objetivos Sphinx

- Identificar las funciones de diagnóstico de la calidad de las respuestas en Sphinx.
- Conocer las funciones de corrección/edición de la tabla de datos en Sphinx.

Tabla de contenidos

1. Indicadores de la calidad de respuesta

1.1 Tasa de retorno o de respuesta

1.2 Tasa de finalización

1.3 Tasa de contestación

1.4 Variedad de las respuestas

1.5 Abundancia de texto

2. Depuración de datos

1. Indicadores de la calidad de respuesta

- *La calidad de las respuestas depende en primer lugar de su fiabilidad y precisión. Por lo tanto, está vinculada en primer lugar a la toma de muestras (véase la clase 4). Además de las medidas que se suelen utilizar -como la tasa de respuesta en particular- hay otros indicadores más "cualitativos".*

1. 1 Tasa de retorno o de respuesta

- Definición: porcentaje de personas que respondieron al cuestionario como proporción de todas las personas contactadas.
- Estándares: varían mucho según el medio utilizado y la población estudiada. Estimaciones del 70-75% para las encuestas cara a cara y del 50-60 % para las encuestas telefónicas. En el caso de las encuestas por correo o en la web, las estimaciones de más del 10-15% para una población no objetivo puede ser muy satisfactoria. Para un estudio distribuido a los empleados de una empresa o a los estudiantes de una institución (el llamado público objetivo), el 50% es un objetivo realista.
- Para optimizar: invitaciones múltiples (con preaviso), un mensaje de invitación muy bien escrito (muy informativo) y un incentivo concreto para responder (sorteo, donación, resultados, etc.).

1. 2 Tasa de finalización

- Definición: porcentaje de personas que completaron todo el cuestionario en relación a todas las personas que lo iniciaron.
- Estándares: entre el 75 y el 80 % de media, mejor para las encuestas asistidas.
- Optimizar: la decisión de abandonar se toma en los primeros momentos del proceso de respuesta. El encuestado debe percibir el cuestionario como simple, claro e interesante desde las primeras preguntas y páginas. Incluye también un "indicador de progreso" (véase la figura).
- Haz un pretest antes.



1. 3 Tasa de contestacion

- Definición: peso, en porcentaje, de las preguntas efectivamente contestadas por el entrevistado en relación con el conjunto de preguntas propuestas en la encuesta.
- Estándares: Satisfactorios cuando son superiores al 75% para las encuestas autoadministradas. Se puede esperar una tasa media de más de 80-85 para las encuestas asistidas. 50% para preguntas abiertas.
- Optimizar: relances, alertas, indicaciones.
- Haz un pretest antes.

¿Cuánto te gusta la moda del 0 al 10?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

0 10

Por favor, seleccione esta respuesta

1. 4 Variedad de respuestas

- Definición: % de modalidades utilizadas según el número total de modalidades posibles, incluidas las escalas. Incluye el concepto estadístico de "varianza" de los datos.
- Estándares: Satisfactorio por encima del 50%.
- Optimizar: Evitar las largas y monótonas baterías de escala. Para obtener varias respuestas, proponer varias preguntas.
- Haz un pretest antes.

1. 5 Abundancia de texto

- Definición: longitud total (en número de palabras) de las respuestas a las preguntas de texto abiertas.
- Estándares: Un promedio de unos 50 caracteres (incluidos los espacios), o unas siete u ocho palabras por cada pregunta abierta, es un buen resultado.
- Optimizar: dejar suficiente espacio disponible para el encuestado (mínimo de 3 o 4 líneas), poner ilustraciones en el cuestionario, recordatorios en caso de respuestas demasiado cortas (encuestas en la web). Hacer una proporción equilibrada de preguntas abiertas en el cuestionario, no más del 25% del número total de preguntas.

2. Depuración de datos (1/2)

- Se debe llevar a cabo antes de lanzarse de forma precipitada en el análisis de los resultados.

¿Respuestas incompletas o atípicas?

- El analista podrá eliminar (o ignorar mediante un subperfil) las respuestas incompletas. Lo mismo ocurre con las respuestas atípicas (*outliers* en inglés) o sistemáticas.
- Respuestas atípicas:
 - para las respuestas a las preguntas cerradas: una persona que haya seleccionado una modalidad con una frecuencia inferior al 1% puede ser "sospechosa" de ser un *outlier*
 - para las respuestas numéricas: observaciones por encima o por debajo de cuatro desviaciones estándar, lo cual refleja una desviación extrema en relación a la media.
- En Sphinx, usa la hoja de cálculo para ordenar y localizar (o incluso editar, anular o borrar) respuestas sorprendentes

2. Depuración de datos (2/2)

¿Qué hacemos con los valores ausentes?

- Si se registran demasiados valores ausentes, uno puede encontrarse con dificultades, especialmente para ciertos análisis bivariantes o especialmente multivariantes (regresión múltiple, *cluster*, etc.).
- Se puede sustituir por la moda o la media.
- En algunos softwares más avanzados, se sustituyen por observaciones similares (método del vecino más próximo)

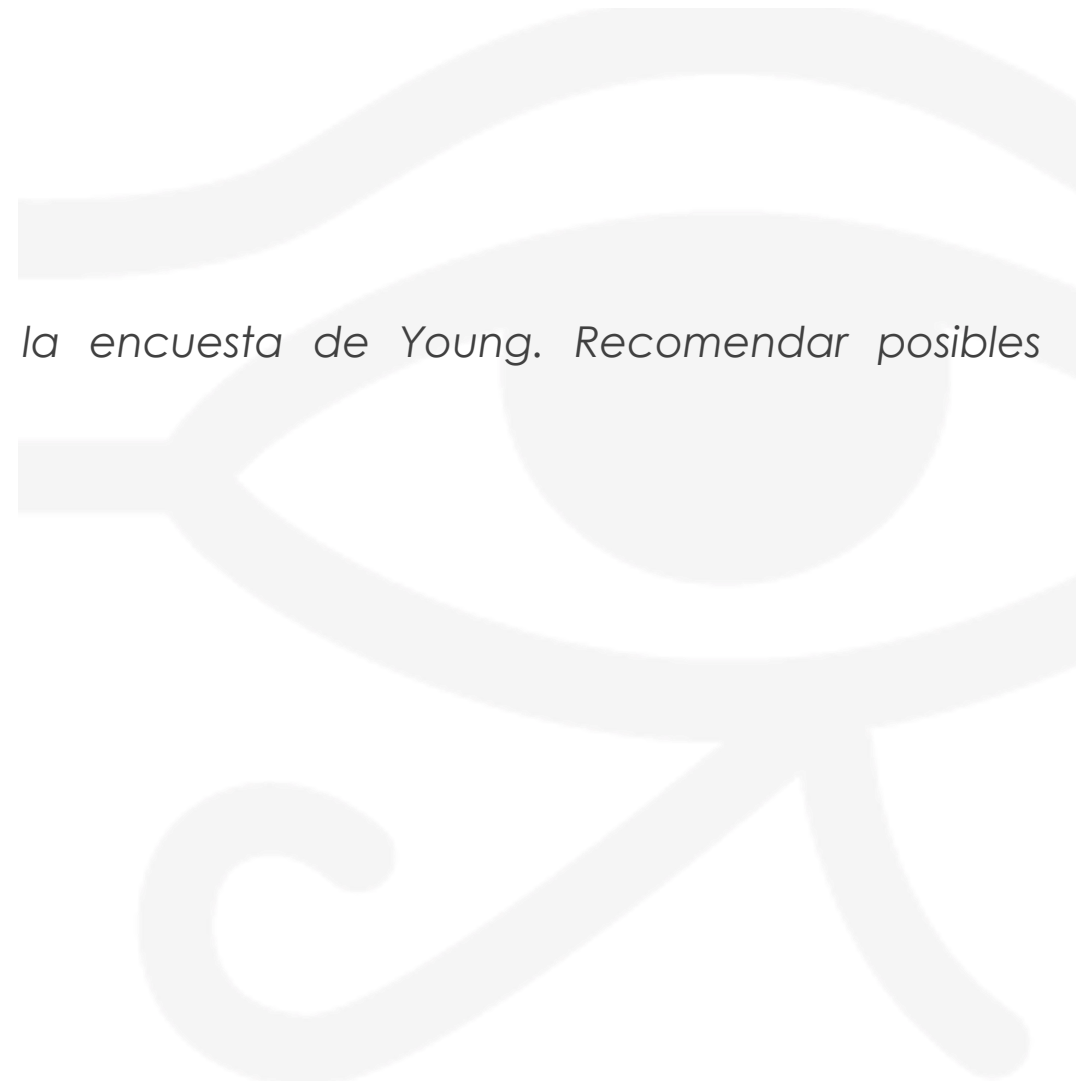
Conceptos clave

- **Calidad de las respuestas:** un conjunto de indicadores para medir la calidad de la información recogida antes de comenzar el análisis.
- **Tasa de contestación:** medición para una encuesta - de toda la base de datos - del porcentaje de información recuperada, teniendo en cuenta las no-respuestas.
- **Tasa de respuesta:** mide la relación entre el número de respuestas y el número de personas a las que se solicita participar en la encuesta.
- **Varianza de respuestas:** volumen de diferencias observadas en una variable. En una variable numérica, se mide por el conjunto de diferencias a la media.
- **Observaciones atípicas:** (o *outliers*) individuos que difieren del conjunto por respuestas extremas, poco documentadas o poco variadas.

Ejercicios

Ejercicio 7a: diagnóstico Young

Diagnosticar la calidad de las respuestas registradas en la encuesta de Young. Recomendar posibles correcciones.



Más recursos

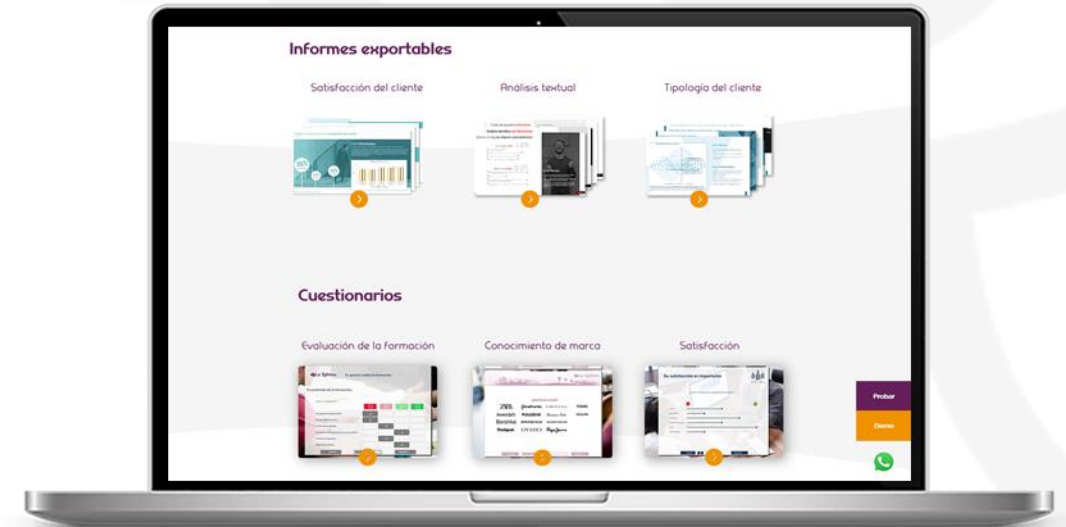
Tutoriales

www.lesphinx.es/videos



Ejemplos

www.lesphinx.es/ejemplos



Descargar una licencia

www.lesphinx.es/probar-gratis

