

La encuesta

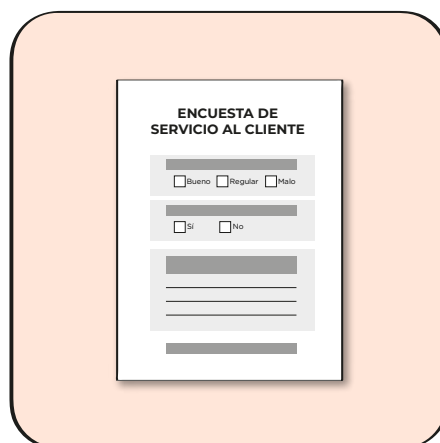


Es un instrumento de investigación. Sirve para obtener información de las personas mediante el uso de cuestionarios.

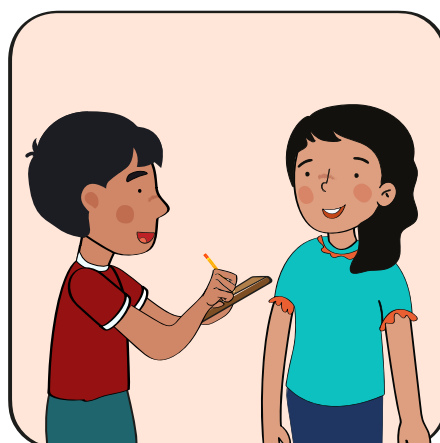
Pasos para crear una encuesta



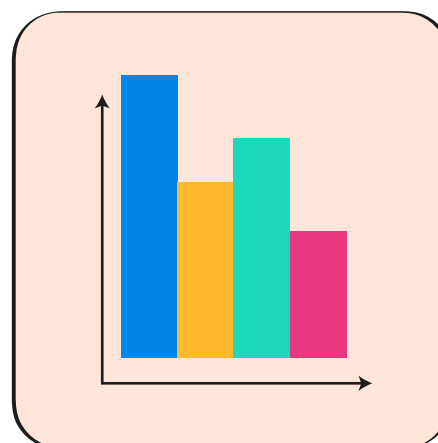
Definir el objetivo:
Encuesta de servicio al cliente.



Formular el cuestionario



Recoger la información



Procesar y analizar los datos

Estructura de una encuesta

Ejemplo

Título
Se menciona el objetivo.

Preguntas
Pueden ser de tipos: abiertas o cerradas.

Pregunta cerrada

Pregunta abierta

Encuesta para evaluar el servicio al cliente.

 No tomará más de 2 minutos.

Cuestionario de preguntas

 1. ¿Cómo calificaría nuestros servicios?
☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

 2. ¿Recomendarías nuestros servicio?
☐ Sí ☐ No

 3. Explica en breves palabras en cómo podríamos mejorar nuestro servicio.

 Gracias por colaborar y ayudarnos a mejorar para ti.

Indicaciones
Tiempo aproximado que va a durar la encuesta.

Agradecimiento
Texto estándar de agradecimiento al encuestado.