

Técnicas de recolección de información

Encuesta

Esta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

Entrevista

Puede soportarse en un cuestionario muy flexible, como propósito es obtener información más espontánea y abierta, puede profundizarse la información de interés para el estudio.

Observación directa

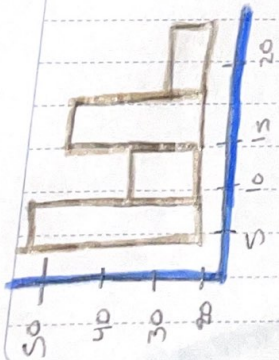
Cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable.

Análisis de documentos

Se basa en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso, su propósito es contrastar y complementar los datos.

Internet

Se ha convertido en uno de los principales medios para recibir información.



Motivos de un resultado
 • Evalua


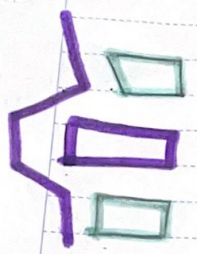


Diagrama de causas/efecto
 (Espina de pescado)



control de calidad de procesos
 Gráficos de control

**Tipos de herramientas
 Para procesar la información**

Pruebas estadísticas
 • Prueba student
 • Prueba F

Medidas de dispersión
 • Varianza
 • Desviaciones estándar



Análisis de Pareto

Fuentes de Problemas
 • Evaluar causas del problema

Distribución de frecuencias
 y representaciones gráficas
 • Número de observaciones



Medidas de tendencia central
 • Media
 • Mediana
 • Moda

20
 10
 5

