

## 17. CUESTIONARIOS

### NOCION Y NOTAS DE LA ENCUESTA

La observación por encuesta, entendida esta palabra en sentido restringido y no como averiguación o pesquisa en general, acepción que abarca todos los tipos de observación, consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad.

Frente a los demás procedimientos de observación, los rasgos que caracterizan a la encuesta son los siguientes:

1. Consistir en la observación no directa de los hechos, como sucede en la observación simple, sino a través de las manifestaciones realizadas por los propios interesados.

2. Ser un método de obtención de datos preparado especialmente para la investigación sociológica, a diferencia de la observación documental, en la que se utilizan con fines sociológicos datos y hechos recogidos de antemano y con otros fines.

3. Permitir, frente al carácter particular, propio de la observación simple y experimental, mucho más limitado en los hechos que puede abarcar, una aplicación masiva que mediante los sistemas de muestreo puede extenderse a comunidades nacionales e internacionales enteras, facultando además para la obtención de informaciones sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez y no sólo sobre un aspecto o problema definido.

4. Hacer posible que la investigación social se extienda a los aspectos subjetivos de los miembros de la sociedad y, por tanto, de los hechos y fenómenos sociales.

Todas estas notas, especialmente la amplitud de sujetos y aspectos que puede abarcar, así como la posibilidad de diseñarlo y modelarlo de la manera que se crea más adecuada a los fines pretendidos, hacen de la observación por encuesta el procedimiento sociológico de investigación fundamental y el más empleado de hecho en la realidad.

## EL CUESTIONARIO Y SUS CLASES

El instrumento básico de la observación por encuesta es el cuestionario. Este no es otra cosa que un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación sociológica para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido.

En el cuestionario se pueden distinguir tres clases: el cuestionario simple, la entrevista y las escalas sociométricas. El primero es aquel que los encuestados, previa su lectura, contestan por escrito, sin intervención directa de persona alguna de las que colaboran en la investigación. En las entrevistas el cuestionario es aplicado a los sujetos investigados por personas especializadas en esta tarea, reclutados y preparados por la dirección de la investigación, quienes hacen a los encuestados las preguntas del cuestionario y anotan en él sus respuestas.

Las escalas sociométricas son una forma especial de cuestionario, caracterizada porque las preguntas o las diferentes contestaciones a las preguntas tienen atribuido un valor numérico, lo que permite cifrar cuantitativamente y en cierto modo medir el nivel que alcanza en cada caso la actitud o aspecto investigado.

Hay que advertir que, aunque el cuestionario sea la forma más corriente de las entrevistas y escalas, las primeras se pueden verificar sin sujeción a un cuestionario predeterminado y las segundas también pueden ser independientes de un cuestionario y estar ligadas, como en las escalas de Chapin, Sevell y otros para medir el status socioeconómico, a la observación simple.

El cuestionario y la entrevista representan distintas formas de aplicación del cuestionario. Existe otra forma de administración del mismo, intermedia respecto a las dos anteriores. Consiste en la contestación individual por los encuestados reunidos en un mismo lugar, por escrito bajo la supervisión del investigador.

El cuestionario cumple una función de enlace entre los objetivos de la investigación y la realidad de la población observada. Por ello, las condiciones fundamentales que debe reunir, dependen de la investigación y de la población. Se pueden sintetizar, por una parte en traducir los objetivos de la investigación en preguntas concretas sobre dicha realidad, y por otra parte, en ser capaz de suscitar en los encuestados respuestas sinceras y claras a cada pregunta, que puedan después ser tratadas científicamente, es decir, clasificadas y analizadas.

Así como la observación ocupa un puesto central en el proceso de investigación, igualmente el cuestionario, instrumento en la investi-

gación por encuesta, tiene una importancia central en ella. Así se ha podido afirmar por algunos que una encuesta no puede ser mejor que su cuestionario, ya que, en general, las respuestas no pueden ser mejor que las preguntas, de modo que si estas son vagas, las respuestas serán imprecisas, y si son capciosas, las respuestas serán sesgadas.

La finalidad del cuestionario es obtener de manera sistemática y ordenada, información de la población investigada sobre las variables objeto de la investigación. Esta información generalmente se refiere a lo que las personas encuestadas son, hacen, opinan, piensan, sienten, esperan, quieren o desprecian, aprueban o desaprueban, o a los motivos de sus actos, opiniones y actitudes.

Sistematizando la enumeración anterior, se puede decir con C. Javeau (1971, p. 1), que los objetos ordinarios de las encuestas sociológicas se refieren a tres grandes categorías de datos: 1ª. Hechos (datos actuales) relativos: a) al dominio personal de los individuos que forman el grupo social estudiado: por ejemplo, edad, grado de instrucción. b) al dominio del ambiente que les rodea: por ejemplo, vivienda, relaciones familiares, de vecindad, de trabajo, etc.; c) al dominio de su comportamiento. No podrá tratarse aquí más que, evidentemente, del comportamiento reconocido o aparente. 2ª. Opiniones, a las cuales se juntan los niveles de información, de espera, etc., todo lo que uno podría llamar datos subjetivos. 3ª. Actitudes y motivaciones y sentimientos, todo lo que empuja a la acción, al comportamiento, y está a la base de las opiniones. 4ª. Cogniciones, es decir, índices de nivel de conocimiento de los diversos temas estudiados en la encuesta. Revela el grado de confianza a conceder a las opiniones sobre juicios subjetivos.

## TIPOS DE PREGUNTAS

El elemento básico del cuestionario, como se deduce claramente de su nombre y definición, son las preguntas. Es por ello, que la bondad de un cuestionario no depende de otra cosa sino de la clase de preguntas empleadas en él y de su adecuada formulación.

Reviste, pues, especial interés en relación al cuestionario analizar los tipos de preguntas existentes y las reglas para su formulación.

Desde el punto de vista de la investigación social, las preguntas de un cuestionario son la expresión en forma interrogativa de las variables empíricas o indicadores respecto a los cuales interesa obtener información mediante la encuesta.

Del mismo modo que las variables tienen que comprender, necesariamente para ser tales, diversos elementos de variación o categorías, igualmente las preguntas de un cuestionario comprenden diversas respuestas,

por lo menos dos, que son los elementos de variación o las categorías de la variable verbalizada por la pregunta.

Las preguntas del cuestionario pues, se subdividen en respuestas, que son los elementos de variación o categorías de la variable a que se refiere la pregunta. Entre ellas el encuestado debe elegir o indicar la que a él le corresponde, la que se ajuste a su caso.

Es fundamental en el cuestionario que las respuestas o categorías que se ofrezcan con las preguntas reunan dos condiciones esenciales: las de ser exhaustivas y excluyentes. (Ver ejercicio 97)

Serán exhaustivas si las categorías o respuestas de las preguntas abarcan todos los casos que pueden darse, de modo que ningún encuestado pueda dejar de responder por no encontrar su categoría.

Serán excluyentes, cuando no pueda darse el caso que un encuestado pueda elegir válidamente dos respuestas distintas de la misma pregunta.

Los tipos de preguntas son múltiples y diversas sus formas de clasificación. Entre otras formas se puede agrupar las preguntas según la contestación que admitan del encuestado, según la naturaleza del contenido de las preguntas, según su función en el cuestionario y según su finalidad.

Según la contestación que admiten del encuestado se distinguen las preguntas cerradas, categorizadas y abiertas.

Las preguntas cerradas son las que solo dan opción a dos respuestas, la afirmativa o la negativa, generalmente sí y no, y, en su caso, no sé y sin opinión.

Las categorizadas, también llamadas preguntas cafetería, presentan como respuestas una serie de categorías entre las que el encuestado debe elegir.

Las preguntas abiertas solo contienen la pregunta y no establecen previamente ningún tipo de respuesta, dejando ésta, por tanto, al libre arbitrio del encuestado.

En general se puede decir que son recomendables las preguntas categorizadas, sobre todo si se consigna en ellas una categoría genérica, por ejemplo, otros ¿cuáles?. Suministran más información que el simple sí y no de las cerradas y evitan el coste y trabajo que supone la categorización posterior de las abiertas.

En concreto, las preguntas cerradas son apropiadas cuando se trata de preguntas muy precisas sobre cuestiones de hecho, o cuando sólo interese a los fines de la investigación conocer el sí o el no, sin más especificación.

Como señalan Schuman y Presser (1981) la controversia entre las preguntas abiertas y cerradas o categorizadas se ha resuelto en la práctica con la victoria de estas últimas, a causa de su eficacia a efectos de la recogida de datos, la clasificación y el análisis.

Sin embargo, dichos autores estiman que las preguntas abiertas son esenciales para conocer el marco de referencia del encuestado y para redactar después las alternativas a ofrecer en las preguntas categorizadas. Por ello, su empleo se estima oportuno sobre todo en el caso de estudios exploratorios o de preencuestas, y cuando no se puede presumir con antelación las posibles opiniones y reacciones de la población a encuestar, ni se conoce bien su vocabulario.

Respecto a las preguntas cerradas, se plantea la cuestión de su formulación equilibrada o no. La formulación se considera no equilibrada cuando la pregunta se refiere de modo expreso sólo a una de las dos alternativas. Por ejemplo:

¿Está Vd. a favor del aborto?

Si - No.

Por el contrario, las equilibradas recogen de modo expreso las dos alternativas. En el caso anterior:

¿Está Vd. a favor o en contra del aborto?

- A favor
- En contra

Este tipo de equilibrio se llama formal para distinguirlo de aquél en el que la alternativa ofrecida implica un contraargumento.

Por ejemplo:

¿Piensa que se debería poder abortar si lo desea una mujer embarazada o estima que no se le debería permitir poner fin a la vida de un niño aún no nacido?

- Debería poder
- No se debería permitir

Los experimentos realizados, aunque no concluyentes, revelan diferencias a veces de quince puntos entre estas distintas formulaciones.

En síntesis, los autores en cuestión estiman que se debe preferir la forma equilibrada a la no equilibrada, pero teniendo en cuenta que si

se ofrecen contraargumentos, éstos pueden contribuir a definir las preguntas y afectar de este modo a las respuestas.

Por último, se ha de señalar que las preguntas categorizadas con muchas alternativas pueden hacer muy difícil el juicio que supone la elección entre ellas, por lo que se recomienda dividir las en dos preguntas distintas.

En relación a la naturaleza del contenido de las preguntas se tienen las de identificación, de hecho, de acción, de información, de intención, de aspiraciones, de opinión, de expectativas ante el futuro, y de motivaciones y creencias y actitudes. (Ver ejercicio 92).

Las preguntas de identificación, son las que se refieren a las características básicas de las unidades de observación. Por ejemplo, en el caso de las personas, edad, sexo, estado civil, región de nacimiento y de residencia, profesión, estudios, ingresos, religión, filiación política, número de hijos, nacionalidad, raza, etc.

Estas preguntas reciben en inglés el nombre de background, fundamentales, porque, se refieren a las variables independientes principales, respecto de las cuales se puede hacer la hipótesis o suposición que influyen en todas las demás, y en especial en la variable o variables dependientes a estudiar. (Ver ejercicios 94, 120).

Según su función en el cuestionario, se puede hablar, entre otras, de preguntas sustantivas, filtro, de control, de consistencia, de introducción o rompehielos, de alivio, amortiguadores y las baterías de preguntas.

Son sustantivas las preguntas básicas y las referentes a las cuestiones investigadas en la encuesta.

Las preguntas filtro son las que se realizan previamente a otra pregunta, a fin de eliminar a los que no les afecte ésta. Por ejemplo, si preguntamos sin más ¿piensa Vd. comprarse TV. en color? muchos o algunos que contesten que no, puede ser porque ya la tengan. Por lo tanto, antes se debe hacer una pregunta filtro del tenor siguiente: ¿Tiene Vd. TV en color? Si - No. (Ver ejercicio 100)

Las preguntas de control tienen por finalidad asegurarse del interés y buena fe del encuestado y de la veracidad y fiabilidad de sus respuestas al cuestionario. Incluyen respuestas con trampa o falsas, para ver si el encuestado cae en ellas.

Similares a las preguntas de control son las que tienen por objeto comprobar la consistencia de las respuestas del entrevistado. Se trata de preguntas similares, pero redactadas de distinta forma, que se sitúan espaciadas entre sí para ver si sus respuestas a ambas preguntas son congruentes. (ver ejercicios 98, 99).

Preguntas de introducción o rompehielos son las que se hacen para iniciar el cuestionario, e interesar al encuestado en él, o para pasar de un tema a otro, y, en la entrevista, para ganarse su confianza y romper el hielo del desconocimiento.

Preguntas muelle, colchón o amortiguadoras, son preguntas que abordan temas difíciles o escabrosos, formuladas de tal forma que reduzcan su brusquedad y rudeza. (Ver ejercicio 115)

Las preguntas batería son un conjunto de preguntas sobre la misma cuestión, que se complementan y completan unas a otras, enfocando diversos aspectos de ella.

A veces este conjunto de preguntas se disponen en forma de lo que se llama embudo de preguntas, porque se empiezan por los aspectos más generales hasta llegar a los más concretos y precisos. (Ver ejercicio 95)

Según su finalidad se puede hablar de las preguntas directas y las indirectas. Las primeras son las que no buscan descubrir otra cosa que lo que expresan. Las segundas, al contrario, pretenden averiguar algo distinto de los que se desprende de las palabras usadas. (Ver ejercicios 167)

Por último, sabe recordar que se pueden utilizar en las preguntas de los cuestionarios, técnicas proyectivas, cuando se quiere lograr una mayor profundidad.

Este tipo de preguntas es útil para captar las ideas, sentimientos, opiniones y actitudes más profundas, a veces, incluso inconscientes para el individuo, que normalmente no se pueden detectar mediante otro tipo de preguntas.

Estas técnicas pertenecen al área de la investigación psicológica-social y como tales no parecen muy adecuadas para su aplicación en las encuestas sociológicas masivas, pues exigen un análisis individual de cada caso pormenorizado, poco compatible con las técnicas de proceso de datos.

No obstante, no se ve imposibilidad de que alguna o algunas de las preguntas del cuestionario, en combinación con otras convencionales, pueden ser aplicación de estas técnicas proyectivas.

Entre estas técnicas se encuentran:

1. La asociación. Se presenta una palabra, frase o dibujo y se pregunta que se exprese lo primero que sugiera tal palabra, dibujo o pregunta.

2. Fantasía. Se invita al encuestado a inventar o contar una historia, o a discutir un dibujo en términos imaginativos.

3. Conceptualización. Se puede descubrir los sentimientos y actitudes del encuestado por la manera en que nombra, ordena y clasifica las cosas y personas.

4. Sentencia incompleta, que el encuestado debe completar con lo primero que se le ocurra. Ejemplo: Mi cabeza ....; si mi padre ....; o simplemente si ...

5. Interpretación libre de dibujos y caricaturas.

6. Presentación de historietas, para que el encuestado elija entre los tipos o conductas que se contienen en ellas.

7. Preguntas pseudoactuales. Son preguntas sobre realidades sociales conocidas. Por ejemplo: ¿Qué tanto por ciento de nazis hay aquí?

8. Adivinar quién son. Son preguntas de este tipo: Existen muchos ladrones en nuestra sociedad. ¿Quiénes son?

En fin, también se pueden llamar proyectivas las *chek-list*, *rating*, inventarios y rejillas a que se refiere Oppenheim (1966, 80 y ss.) Ver ejercicio 120.

### REGLAS PARA LA FORMULACION DE PREGUNTAS

En general una pregunta bien formulada, como señala Magdalena Grawitz (1975, p. 246), es aquella que a) no ejerce influencia en el sentido de la respuesta. b) no incita a una respuesta inexacta, que no corresponde a la información buscada.

La influencia ejercida por la pregunta puede provocar, desde el error, si la pregunta redactada en términos ambiguos es mal interpretada, hasta la orientación más o menos fuerte del encuestado, en un sentido determinado. Esta influencia recibe el nombre de sesgo, *bias* en la terminología anglosajona.

Existen algunas reglas, fundadas en el sentido común y la experiencia simple, que contienen criterios a seguir en la formulación de preguntas de un cuestionario.

Como todas las reglas de este tipo no tienen un valor absoluto, sino indicativo. En último término, es el equipo investigador el que debe decidir en cada caso las preguntas a formular según las circunstancias de la investigación, entre las que cabe destacar su objetivo, la información que interese recoger y el público que se va a encuestar.

Entre las reglas para la formulación de las preguntas del cuestionario son muy conocidas las siguientes, formuladas por Bowley:

1. Las preguntas han de ser relativamente pocas.

2. Las preguntas han de estar hechas de tal forma que requieran siempre una respuesta numérica o simplemente una afirmación o negación, o bien la elección de una categoría propuesta.

3. Las preguntas han de ser sencillas y redactadas de tal forma que puedan comprenderse con facilidad por las personas a las que van destinadas.

4. Las preguntas han de estar hechas de forma que no levanten prejuicios. (Ver ejercicio 106).

5. Las preguntas no deben ser indiscretas sin necesidad.

6. En lo posible, las preguntas que se hagan han de ser corroborativas. (Ver ejercicio 137).

7. Las preguntas habrán de estar hechas en forma que contesten directa o inequívocamente al punto de información deseado.

Otros criterios a tener en cuenta a este respecto se pueden señalar:

No hacer directamente preguntas que obliguen a cálculos o esfuerzos de memoria del encuestado, antes bien, en este caso se deben presentar de modo que se facilite la memorización. (Ver ejercicios 112 a 114).

Redactar las preguntas en forma personal y directa, no impersonal. No realizar preguntas embarazosas que puedan dejar al descubierto o poner en evidencia al encuestado y si hay necesidad de hacerlas presentárselas de forma que no hieran su sensibilidad. (Ver ejercicios 115, 116).

No presentar las preguntas en forma negativa, pues dan lugar a duda sobre el sentido de la respuesta, ni tampoco en forma afirmativa, pues sugieren el contestar afirmativamente. Es conveniente formularlas en forma neutral, ni afirmativa ni negativa. (Ver ejercicios 105, 107).

No utilizar sin precisión palabras abstractas, por ejemplo, clase, especie, tipo, etc., ni tampoco de tipo valorativo: mucho, escaso, bueno, malo, etc., pues se pueden tomar en diferentes sentidos y cada uno las concede diverso alcance. (Ver ejercicio 103).

Formular las preguntas del modo más concreto y preciso posible, sobre todo en el caso de que se refiera a unidades de medida o períodos de tiempo. (Ver ejercicio 102).

Evitar el empleo de la interrogación por qué. (Ver ejercicio 107).

Procurar que las preguntas, si son abiertas no presenten una opción alternativa, ni comprendan en realidad dos preguntas y que ni siquiera contengan aclaraciones de su sentido, porque en estos casos se puede dar lugar a confusión en el encuestado y se oscurece el sentido de las respuestas. (Ver ejercicios 104, 110 y 118)

Es muy importante que las preguntas sean cortas en lo posible, para evitar que sean ambiguas y oscuras.

En fin, tener en cuenta al formular las preguntas el marco de referencia del encuestado, es decir, la situación social en que se halla que ha de constituir el punto de vista de su respuesta.

Por último, tan meticuloso debe ser la preparación del cuestionario que no se debe olvidar que las palabras que se empleen en las preguntas han de ser elegidas cuidadosamente.

Payne (*The art of asking questions. Princeton Univ. Press*) aconseja preguntarse en relación con las palabras:

1. Si significan exactamente lo que se quiere decir.
2. Si no tienen otro sentido, y en este caso, si el contexto lo precisa suficientemente.
3. Si no se prestan a confusión (oralmente o por escrito) con otra palabra.
4. Si no puede encontrarse otra palabra u otro giro más sencillo y claro.

### PREPARACION DE CUESTIONARIO. ETAPAS

La construcción de un cuestionario es una operación muy delicada y difícil. Es delicada, ya que, dada la importancia central del cuestionario en la encuesta, importa que sea realizada con la mayor perfección porque de ello depende el éxito de la encuesta.

Es difícil porque además de la gran dificultad que entraña siempre en la investigación social el captar y expresar en indicadores concretos los aspectos de la realidad, significativos en relación al objeto de la investigación, implica también muchos problemas de otro tipo, entre los que cabe destacar los lingüísticos y psicológicos.

Este carácter delicado y difícil de la construcción de un cuestionario, exige que normalmente su preparación deba ser una labor de equipo.

La investigación por encuesta debe traducir las variables empíricas sobre las que desee obtener información en preguntas concretas sobre la realidad social a investigar, capaces de suscitar respuestas sinceras y claras.

Supuesto lo anterior, las etapas que se pueden distinguir en la preparación del cuestionario son las siguientes:

1. Formulación de hipótesis.
2. Determinación de las variables a observar con sus dimensiones e indicadores.
3. Planificación del contenido del cuestionario.

Como etapa previa a éstas, hay que mencionar la preencuesta que consiste específicamente, en la realización de un primer contacto, por entrevistas no directivas y de grupo, con la población que se va a estudiar para conocer su situación, mentalidad, problemas, etc.

### FORMULACION DE HIPOTESIS

En esta etapa de formulación de hipótesis se pueden distinguir tres niveles:

El primero, el establecimiento de la hipótesis o hipótesis generales elegida o elegidas como respuestas probables a la cuestión general investigada.

El segundo, la especificación de las hipótesis generales en subhipótesis que las desarrollen y expresen en los distintos aspectos que comprendan.

El tercer nivel es el más propio y específico del cuestionario. Consiste en la concepción de lo que se va a buscar con cada pregunta, de lo que se pretende saber o conocer por su mediación, o sea prever su sentido y utilidad.

Que las preguntas del cuestionario impliquen hipótesis en este sentido es la condición para que estas tengan un sentido preciso, respondan a una necesidad en relación a los objetivos de la encuesta y sean, en último término, útiles y beneficiosas para los fines perseguidos en el cuestionario.

Incluso las categorías de cada pregunta deben ser establecidas inteligentemente. Esto quiere decir que deben obedecer a una intención determinada, o lo que es lo mismo, que deben fundarse también en hipótesis. (Ver ejercicios 90, 130).

### DETERMINACION DE LAS VARIABLES

Todo trabajo de investigación que se nos propone es en su tema o título una variable general. A fin de que pueda ser observada en la rea-

idad es preciso operativizarla o hacerla operativa, especificando sus dimensiones e indicadores.

Igualmente en la investigación social por cuestionario, el tema sobre el que versa se refiere también a una variable general. Es preciso, pues, como se acaba de indicar, hacerla operativa determinando sus variables intermedias y los indicadores.

La operativización de variables, pues, puede y debe servir también para determinar los puntos de información a obtener, mediante la encuesta y que han de ser desarrollados dentro del cuestionario mediante las correspondientes preguntas.

Como es claro estos puntos de información que resulten de la operativización se deben someter a juicio crítico sobre la oportunidad de su inclusión en el cuestionario. Además se deben completar con aquellos aspectos no derivados de esta operación y que se crean convenientes y de interés.

Todos estos puntos de información pueden constituir la base de lo que se llama guía del cuestionario, que se suele utilizar como orientación para la redacción del mismo, y en la que es lógico se comprendan también las decisiones a que lleguemos sobre la planificación del cuestionario.

## PLANIFICACION DEL CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

La finalidad de ésta etapa es:

1. La especificación del tipo de preguntas más adecuadas, cerradas, categorizadas, etc., para obtener de la población encuestada los datos o informaciones que señalan los indicadores establecidos.
2. Las categorías, en su caso, que más convengan a cada pregunta y a los objetivos que se persiguen con ellas.
3. La determinación del número de preguntas y de su orden y disposición en el cuestionario.

Los dos primeros pasos se deben realizar teniendo en cuenta:

- a) Las hipótesis concretas previstas, es decir, lo que se busca con cada pregunta y sus categorías, o sea, lo que se pretende saber o conocer con ella.
- b) Las características de la población estudiada.
- c) La naturaleza y aplicaciones de cada tipo de pregunta.
- d) La forma de aplicación del cuestionario, por escrito o mediante entrevista.

El destino de los datos derivados de cada una de las categorías de las preguntas es su agrupación y sistematización en tablas.

En una tabla, a cada respuesta debe corresponder una columna. Por ello, hay que tener en cuenta en la planificación del cuestionario que un número excesivo de respuestas da lugar a tablas de muchas columnas y por tanto difíciles de leer y analizar.

En cuanto al tercer paso, número y orden de las preguntas se pueden recomendar las siguientes reglas:

1. El cuestionario debe contener todas las preguntas necesarias, pero ninguna más. Un cuestionario largo, salvo caso de absoluta necesidad, es penoso tanto para el entrevistador como para el encuestado.
2. No se debe empezar el cuestionario con preguntas difíciles y embarazosas.
3. Se debe evitar a toda costa colocar juntas preguntas en las que la respuesta a una de ellas pueda influir en el sentido de la respuesta a la otra.

Si esto ocurre, se produce el efecto de "halo" o "contagio". (Ver ejercicios 101, 107).

4. Se debe procurar que todas las preguntas sobre un aspecto figuren juntas en el cuestionario, dispuestas así como los mismos temas, guardando un orden temporal, lógico y psicológico.
5. Para evitar la monotonía y en cansancio y facilitar los cambios de tema, es conveniente intercalar en sitios estratégicos preguntas de alivio más o menos intrascendentes, que supongan un cierto respiro.
6. Se ha observado, que, en el caso de las entrevistas, la curva de tensión de los entrevistados se manifiesta plana al principio y al final, y suele alcanzar su máxima intensidad en el segundo tercio de la entrevista.

Por esta razón, las instituciones de investigaciones de mercado suelen comenzar las entrevistas con preguntas interesantes para el entrevistado, que exigen una motivación menor y terminan con las preguntas de identificación que requieren menos esfuerzo.

La tendencia es, pues, a incluir las preguntas más importantes en el tercio medio de la entrevista, y a no hacer preguntas que puedan comprometer al encuestado, sino después que se haya establecido una cierta relación de confianza con él. (Ver Ejercicio 130).

Se considera que en temas importantes para la investigación es peligroso basarse en una sola pregunta. Varias preguntas de diferente forma, redacción y contenido reducirán el peligro de los diversos sesgos a que está sometida una sola pregunta.

Similarmente, se estima que las preguntas referentes a actitudes, o posiciones permanentes y profundas de la persona, deben ser acompañadas por lo menos de otra pregunta que mida la fuerza de la actitud en comparación con otros sentimientos o actitudes, es decir, su intensidad, o bien su centralidad, o sea, la importancia que se concede a la actitud expresada a la hora de tomar una decisión, por ejemplo, votar.

### ELABORACION FORMAL DEL CUESTIONARIO

Planificada del modo indicado la construcción del cuestionario, es preciso proceder a su elaboración formal. Destacan en ella la redacción formal de las preguntas y la determinación de los aspectos formales del cuestionario y de sus elementos accesorios.

La redacción de las preguntas, según la tesis central del libro de Sudman y Badburn (1982) es el elemento esencial para maximizar la validez de los datos obtenidos en la investigación por encuesta. Ya desde los primeros tiempos de la encuesta, se conoce el hecho de que cambios aparentemente pequeños en la redacción de las preguntas pueden causar grandes diferencias en los diversos porcentajes de respuestas a la misma.

Reglas básicas en esta redacción son que no se pierda nunca de vista los objetivos de la investigación y que, previamente a la formulación de cada pregunta, nos preguntemos sobre la necesidad y oportunidad de la misma, y sobre el grado en que nos servirá para lograr los objetivos propuestos.

Finalidad de los aspectos formales es que el cuestionario sea atractivo y adecuado a las características de la encuesta. Su objeto es la programación de sus condiciones formales, tales como papel a emplear, clase, color, tipo de impresión; espacios destinados a las respuestas y a la codificación; márgenes a dejar a derecha e izquierda y en medio de las preguntas y datos de identificación que deba contener el cuestionario.

Como elementos accesorios al cuestionario cabe destacar:

a) La carta dirigida al encuestado solicitando su cooperación a la encuesta rellenando el cuestionario y dándole las gracias por su cooperación.

b) Las instrucciones para cumplimentar el cuestionario.

La carta deberá estar escrita de forma clara y sugestiva, y en lenguaje sencillo y apropiado al destinatario. En ella se hará resaltar el interés de la investigación y los beneficios directos e indirectos que representa su contestación.

Las instrucciones, que según Zarkowich (1970), son tan importantes como el cuestionario, son el medio de obtener la normalización de las respuestas recogidas y de evitar la introducción de elementos subjetivos en las mismas.

En ellas se expondrán las advertencias, que se consideran necesario o conveniente realizar, sobre la forma general de cumplimentar el cuestionario y de consignar las respuestas según los distintos tipos de preguntas que comprenda.

Las instrucciones se deben redactar con gran claridad y esmero. Se debe procurar que sean completas y resuelvan todas las dudas que puedan plantearse. Sobre todo ha de tenerse cuidado especial en no inducir a confusión. En este caso podrían ser causa de sesgo.

### JUICIO CRITICO DE UN CUESTIONARIO

Este juicio se puede dividir en dos partes, una sintética y otra específica.

Respecto a ambas se suelen destacar los siguientes puntos:

Sintética. En ella se examinará:

1. La adecuación de las preguntas o ítems del cuestionario a la finalidad u objetivo de la investigación.
2. La estructura y disposición equilibrada y armónica o no de sus partes.
3. Se verá si no falta ninguna parte o conjunto de preguntas esenciales al fin que se pretende.
4. Se examinará si es más largo de lo debido y si algunas preguntas son reiterativas o superfluas.

Específica. Se analizará cada ítem por separado indicando el carácter de la pregunta, su tipo, su función en el cuestionario y si su formulación se ajusta a las reglas enumeradas. (Ver ejercicios 119, 130).

### LOS CUESTIONARIOS NO CUMPLIMENTADOS

Tanto en el caso del cuestionario simple como en el de la entrevista, hay por lo general siempre un número más o menos elevado de cuestionarios que no son devueltos, o de entrevistas que no se pueden efectuar.

En los cuestionarios por entrevista es frecuente el porcentaje de las que no se pueden efectuar, oscilen entre el 5 y el 15 % y que se eleven al 40 % o más en los cuestionarios enviados por correo.

El hecho de que un porcentaje relativamente elevado de cuestionarios se frustre, plantea un problema al equipo investigador, porque se puede suponer que los que no contestan, precisamente por ello, son individuos de la población de características diferentes a los que contestan. Su no contestación implica que una parte de la población, probablemente distinta de los que contestan, no está representada en la muestra, lo que introduce un sesgo o fuente de error en la misma.

Este sesgo de la muestra no se puede remediar aumentando su tamaño, para sustituir a los que no contestaron. Esta solución no elimina el hecho probable aludido de que los que no contestan son probablemente gente distinta de los que contestan, que seguramente de haber contestado lo habrían hecho de modo distinto.

El único procedimiento que se considera válido para solucionar este problema es la repetición de visitas a los que no quieren contestar a la entrevista y el recordatorio o envío de nuevos cuestionarios por correo a los que no lo han devuelto, hasta conseguir reducir al mínimo los cuestionarios no cumplimentados.

Otro procedimiento también válido es el llamado de Hansen que consiste en formar una submuestra con parte de los que no han contestado el cuestionario, en representación de todos éstos. Luego hacer todo lo posible cueste lo que cueste, hasta conseguir su respuesta. Esta, se considera representativa de todo el grupo y que por tanto se extiende a él. (Ver ejercicio 151).

También es factible la ponderación en los resultados de la encuesta del conjunto de no-respuestas, lo que tiene por objeto lograr que la muestra no pierda representatividad por este motivo, así como la imputación la cual pretende dar valores de respuesta a los encuestados que no contestan a alguna de las preguntas del cuestionario, (Cf. Sánchez Carrión 1995, 207 y ss.).

## LA NO RESPUESTA

Otro problema de los cuestionarios está constituido por la falta de respuestas a las preguntas. Esta falta de respuesta o no respuesta puede adoptar dos modalidades:

1. La de los que contestan no sé y
2. La de los que no dan respuesta alguna a la pregunta o no contestan.

Existe tendencia a pasar por alto las no respuestas y a concederlas poca importancia. Sin embargo, sobre todo en el caso de los no sé, implican una modalidad de respuesta, que merece la atención de los investigadores.

El no contesta demuestra una actitud que hace que el encuestado, por neutralidad o indiferencia, o por la razón que sea, se reserve su opinión y se niegue a manifestarla y a colaborar en la encuesta respondiendo a la pregunta.

En cambio, los no sé pueden tener distinta significación según los casos, que depende de los tipos diversos (Zeisel, 1974) de no sé. En primer lugar, se puede distinguir los que Zeisel llama "no sé" auténticos, que indican una falta de conocimiento de lo preguntado y, por tanto, una incapacidad de dar una respuesta a la pregunta. Por ejemplo, ¿quién es el director de tal película? En este caso, la respuesta no sé, forma parte de la información que se desea obtener mediante la pregunta.

El no sé puede significar también tanto que no se está familiarizado con la cuestión hasta el punto de dar una respuesta, como que, aunque se esté, no se tiene una actitud definida respecto al mismo. ¿En su opinión es cierto que el café tal no perturba el sueño?

En segundo lugar, están los no sé que indican un fallo en la respuesta. Es el caso de preguntas sobre la conducta del encuestado, de lo que hace, como, por ejemplo ¿vió Vd. la TV ayer o en la última semana? ¿Fue a misa el último domingo? Este tipo de no sé pueden ser reducidos mediante la actuación del entrevistador.

El no sé, en fin, puede significar una evasiva intencional, cuando se trate de preguntas en la que los encuestados suponen que las respuestas que den pueden ir en detrimento suyo.

Para interpretar los no sé, se puede suponer, cuando falta toda otra información, que se reparten al azar respecto a las demás categorías de la pregunta y, por tanto, se pueden distribuir proporcionalmente entre ellas.

Respecto a la inclusión de la categoría no sé, existen dos posiciones (Schuman y Presser, 1981):

1. La que recomienda evitar dicha inclusión como una categoría expresa de respuesta a las preguntas, y que se consigne únicamente si el entrevistado la formula espontáneamente.

2. La de los que ven en el no sé una categoría de respuesta tan legítima como las demás e incluso sostienen que se debe alentar.

En todo caso, es un hecho comprobado que la inclusión expresa de la categoría no sé aumenta significativamente el % de los que dan esta respuesta a las preguntas.

### VALIDEZ Y SEGURIDAD DEL CUESTIONARIO

En el cuestionario, como en todos los instrumentos de observación, además del pretest o prueba a que ya hemos aludido, para comprobar que las preguntas son comprensibles y que las respuestas a ellas son significativas, en orden a la investigación pretendida, es necesario también verificar su seguridad y validez,

Un procedimiento para comprobar la seguridad del cuestionario es el llamado retest, que consiste en aplicaciones repetidas de aquél a las mismas personas, dentro de un breve espacio de tiempo.

En cuanto a la validez, el único procedimiento seguro para verificarla, es comprobar que los resultados obtenidos se ajustan a la realidad. Pero esto en los cuestionarios sólo es posible en las preguntas de hecho, pero no en las de opinión.

Como procedimientos prácticos para comprobar indirectamente la validez de los cuestionarios, se pueden utilizar las técnicas de los grupos conocidos, "know groups" y la de "predictive validity", la "random probe" o prueba aleatoria y las "cross-check-questions".

Según la primera técnica, el cuestionario se aplica a individuos que se sabe de antemano presentan unos valores muy altos o muy bajos respecto a determinadas características, que se pretenden conocer con el cuestionario. Si los resultados de esta aplicación coinciden significativamente con los ya conocidos es un índice de validez.

En la segunda técnica, se observa la conducta posterior de los encuestados y se contrasta con sus opiniones. Si son congruentes ambas, también se puede tomar con índice de validez del cuestionario.

La "random probe" o prueba aleatoria consiste en preguntas situadas aleatoriamente en el cuestionario. Tienen como finalidad precisar y desarrollar lo que las preguntas significan para el encuestado. Sirven para aclarar sus respuestas y para saber el grado de comprensión de la encuesta y la validez de sus respuestas.

Un final contraste de validez es el uso de "cross-check questions". En este caso se incluyen preguntas que pueden ser contrastadas con fuentes

independientes. Por ejemplo, la pregunta ¿cuántos años ha estado en tal prisión?, puede ser contrastada con el registro de la prisión.

Respecto a la validez, en general, de la encuesta es aplicable lo expuesto en el capítulo 7 sobre los tipos de diseño y las variables extrañas las cuales, si se producen, pueden influir en los encuestados y alterar los resultados. De modo específico se debe evitar caer en los defectos de redacción y en el orden de las preguntas a los que se ha hecho mención a lo largo de todo este capítulo, pues todos ellos suponen sesgos que afectan a la validez.

El mejor medio para asegurar la validez de los cuestionarios es procurar reducir al mínimo los errores de todo tipo.

### ETICA DE LA INVESTIGACION POR ENCUESTA

Toda investigación es, en sí, por ser tal, una inquisición, que cuando se trata de encuesta ha de versar necesariamente sobre personas, e implica una intromisión en la intimidad de sus condiciones de vida, conducta, opiniones y actitudes. Por ello plantea el problema de los límites de su licitud, es decir, de su ética.

Con relación a esta ética, hay que partir del principio de que el investigador social no tiene derecho a inmiscuirse en la vida de las personas, sin su conocimiento y aceptación totalmente consciente y libre. Tampoco el investigador social tiene derecho a hacer uso de las informaciones que obtenga de la encuesta, salvo estrictamente para los fines conocidos y autorizados por los encuestados.

De estos principios se derivan tres exigencias éticas básicas en la encuesta:

1. Que se informe a los encuestados del origen, razón de ser, entidad que promueve la encuesta, su objeto y finalidad, utilización de los datos y, en general, de todos los aspectos que pueden influir en su participación.
2. Que se respete la plena libertad de los encuestados de participar o no en la encuesta y de abandonarla en cualquier momento.
3. Que se haga con los datos el uso autorizado por los encuestados, y se observe rigurosamente en todo lo demás el secreto de las respuestas y el anonimato de los informantes.

En síntesis, es responsabilidad ética de los investigadores por encuesta (Sudman y Bradburn, 1982, 11) informar a los encuestados de los

objetivos de la encuesta tan completamente como sea apropiado, explicar el contenido general de las preguntas y contestar toda pregunta que el encuestado pueda hacer sobre quién patrocina la encuesta o sobre el uso de los datos obtenidos.

Además, deberá informarle del grado en que se mantendrá la confidencialidad de sus respuestas y se esforzará todo lo posible por asegurarle que este grado de confidencialidad será mantenido.

## EJERCICIOS

90

*Dadas las siguientes series de preguntas procedentes de los cuestionarios que se indican, se pide determinar las hipótesis que pretendían verificar los promotores de las encuestas con ellas.*

A) *¿Cuál es su profesión?*

*¿En qué trayecto ha utilizado usted las líneas aéreas Air-Inter?*

*En .....*

*En ninguno.*

*No responde.*

*(En el caso de que los haya utilizado en algún trayecto.)*

*¿Qué piensa usted de los tipos de aparatos que Air-Inter mantiene en servicio en las líneas que usted ha utilizado?*

### RESPUESTA

Es admisible afirmar que las hipótesis implícitas en la primera y segunda cuestión son que el viajero tiene alguna profesión y que probablemente ha utilizado antes los aviones Air-Inter en algún otro viaje, si bien se trata de preguntas, la primera, de tipo fundamental, para conocer las condiciones personales del encuestado, y la segunda, de filtro o de identificación, o sea, hecha con la finalidad de determinar si el encuestado pertenece o no al universo de la encuesta.

La hipótesis implícita en la tercera pregunta consiste en que, si el viajero ha notado algún defecto o imperfección en los aparatos en cuestión, lo denunciaría, siendo el conocimiento de estos defectos precisamente el objetivo perseguido con la pregunta.

*B) Encuesta por entrevista, previa a unas elecciones legislativas, con el objeto de evaluar las probabilidades de los diputados salientes. La entrevistadora muestra una fotografía que pertenece a un diputado saliente local y pregunta simplemente:*

*¿Conoce usted a este señor?*

*Si.*

*No.*

324

### RESPUESTA

La hipótesis implícita es que el reconocimiento visual del diputado saliente es indicio de su popularidad y de la irradiación de su persona y de su acción como tal diputado.

*C) Encuesta a los alumnos de escuelas de artes y oficios por cuestionario autoadministrado, con objeto de conocer la "mentalidad social" de esta categoría de jóvenes:*

*"Si yo comparo mi vida con la de un muchacho que prepara su bachillerato:*

*Considero que tiene más suerte que yo.*

*Considero que tiene menos suerte que yo.*

*Ambas suposiciones son equivalentes.*

*Sin respuesta."*

### RESPUESTA

La hipótesis implícita es la de que estos alumnos se comparan con los de bachillerato cuando tratan de evaluar sus posibilidades para el porvenir.

(Basado en R. Mucchielli, 1974, págs. 153-54.)

91

*Formular dos preguntas, una abierta y otra cerrada, en el supuesto de un cuestionario aplicado a empleadores y empresarios agrarios sobre si se dedica a otra actividad profesional, y a cuál, teniendo en cuenta que las preguntas cerradas sólo dan opción a dos respuestas contrapuestas, generalmente sí o no, mientras que en las preguntas abiertas queda la contestación al arbitrio del encuestado.*

### RESPUESTA

Pregunta cerrada:

*¿Aparte de trabajar en el campo, se dedica usted a otra cosa? (.)*

*Si.*

*No.*

*No contesta.*

Pregunta abierta en el caso de contestar si:

*¿Qué tipo de actividad es? (.)*

.....

*No contesta*

(Del primer informe Foessa.)

(.) Se llama la atención sobre las palabras "cosa" y "tipo de". Dado su carácter abstracto y genérico, parece que la primera debería ser sustituida por trabajo y la segunda suprimida.

325

En las siguientes preguntas, tomadas de cuestionarios de encuestas realizadas en España sobre la calidad de vida y la cuestión regional española:

1. ¿A qué horas se siente Vd inseguro?

Por la mañana  
Por la tarde hasta las diez.  
A partir de las diez de la noche.  
A cualquier hora.

2. La ciudad en que habita tiene

Más de 500.000 habitantes  
De 100.000 a 500.000  
De 50.000 a 100.000  
De 20.000 a 50.000  
De 5.000 a 20.000  
De 1.000 a 5.000  
Menos de 1.000

3. Por favor, dígame ¿cómo conoce Vd. lo que son los fueros?

Sí  
No

4. En caso afirmativo ¿cree que la existencia de los fueros está justificada actualmente?

Está justificada  
No lo está  
No sabe

5. ¿Cómo explicaría a un extranjero lo que son los fueros?

Se pide:

A) Indicar el tipo a que pertenecen por: a) la contestación que admiten del encuestado, b) según la naturaleza de su contenido y c) según su función.

## RESPUESTA

- 1) a) categorizada  
b) de hecho y no de acción, porque es algo que le ocurre a uno y no que él haga.  
c) sustantiva, porque la seguridad ciudadana es uno de los elementos de la calidad de vida.
- 2) a) categorizada  
b) de identificación  
c) sustantiva;  
Es una de las preguntas básicas del cuestionario.
- 3) a) cerrada  
b) de conocimiento  
c) de filtro: cumple la función, respecto a la pregunta siguiente, de descartar a los que no sepan lo que son los fueros.

- 4) a) cerrada  
b) de opinión  
c) sustantiva.

- 5) a) abierta  
b) de conocimiento  
c) de control, sobre si las respuestas 3 y 4 se fundan en un conocimiento exacto de los fueros o no.

B) Señalar el nombre de las variables que verbalizan y el tipo a que pertenecen estas variables por su naturaleza, nivel de abstracción y escala de sus categorías.

## RESPUESTA

1. Nombre: Horas en que la gente se siente insegura. Variable: cualitativa y de escala nominal. Por su nivel de abstracción, esta pregunta y las siguientes y, en general, toda pregunta de un cuestionario, es un indicador porque la formulación de la pregunta implica su concreción.
2. Nombre: Habitat. Tipos: cualitativa, de escala nominal porque aquí los números no indican orden, ni la existencia de una unidad de medida del habitat, sino categorías distintas del lugar en que se vive: pueblos pequeños, grandes, etc.
3. Conocimiento de los fueros. Cualitativa y nominal dicotómica.
4. Opinión sobre la justificación de la existencia de los fueros. Cualitativa y nominal dicotómica.
5. Modo de explicación a un extranjero de los fueros. Cualitativa y nominal.

Formular una pregunta en forma abierta, cerrada y categorizada para conocer el juicio de los encuestados sobre el Concilio Vaticano II, e indicar su tipo y cuál es la forma más aconsejable en principio.

## RESPUESTA

Se trata de una persona de opinión que busca conocer el criterio o juicio de los encuestados sobre acontecimientos, personas, hechos, etc., discutibles de trascendencia social.

Es aconsejable que se presente en principio, de forma categorizada, porque la forma cerrada no matiza nada la opinión, y la abierta puede dar lugar a una gran diversidad de respuestas difíciles de clasificar.

Formulación Cerrada:

¿Qué opinión le merece el Concilio Vaticano II?

Buena.  
Mala.  
Sin opinión.  
No contesta.

¿Puede decirnos su opinión sobre el Concilio Vaticano II?

.....

Sin opinión.  
No contesta.

¿Cuál de las respuestas que siguen refleja mejor su opinión respecto al Concilio Vaticano II?

Representa un retroceso espiritual.  
Supone el germen de la destrucción de la religión.  
No ha solucionado nada.  
Se ha contentado con establecer reformas accesorias, sin modificar nada importante.  
Implica reformas importantes necesarias en la Iglesia, pero se ha quedado a mitad de camino.  
Contiene las bases para una transformación profunda de la Iglesia de acuerdo con las necesidades del mundo moderno.  
Otras.  
Sin opinión.  
No contesta.

94

*Se ha proyectado realizar una investigación cuya finalidad es estudiar la distribución de las enfermedades mentales según la clase social.*

*Se pide formular las preguntas de situación, teniendo en cuenta que, como es sabido, las preguntas de situación, o "background" —fundamentales— en lengua inglesa, son las que sirven para obtener los datos básicos de la persona encuestada. No existe una lista fija de ellas. Su número depende del tipo del estudio y del criterio de los investigadores. En general, se pueden considerar como tales las referentes a la edad, sexo, estado civil, estudios realizados, situación económica, lugar de nacimiento, nacionalidad, raza, profesión, religión y filiación política. Tienen gran importancia en las investigaciones sociales, pues suelen constituir las variables independientes más significativas, a efectos de deducir consecuencias sociológicas en un estudio poniéndolas en relación las demás variables.*

*Sobre su colocación en el cuestionario, es frecuente que aparezcan de hecho al principio, si bien hay autores que opinan deben colocarse al final, y empezar con preguntas formularias que tiendan a iniciar el diálogo y a lograr la apertura del encuestado.*

*Es obvio que a veces no será necesario realizar en absoluto alguna de estas preguntas de situación, como cuando la encuesta se dirige sólo a nacionales, o a solteros, o a personas del sexo masculino, etc.*

#### RESPUESTA

Le rogamos tenga a bien contestar a las siguientes preguntas personales de gran interés para este trabajo:

328

¿Cuál es su sexo?

Varón.  
Mujer.

¿Indique por favor en qué grupo de edad de los que siguen está comprendido usted?

Menos de veinte años.  
De veinte hasta treinta y cinco.  
De treinta y cinco hasta cincuenta.  
De cincuenta hasta sesenta y cinco.  
De sesenta y cinco hasta setenta y cinco.  
De setenta y cinco años o más.

¿Su estado actual es?

Soltero.  
Casado, con hijos.  
Viudo, con hijos.  
Casado, sin hijos.  
Viudo, sin hijos.  
Otro. ¿Cuál?

¿Cuál es su nacionalidad?

Español.  
Extranjero.

¿Cuál es su raza?

Blanca.  
Negra.  
Amarilla.  
Otra.

El lugar donde reside habitualmente tiene una población:

De menos de 1.000 habitantes.  
De 1.000 hasta 5.000.  
De 5.000 hasta 10.000.  
De 10.000 hasta 50.000.  
De 50.000 a 100.000.  
De 100.000 a 500.000.  
De 500.000 o más habitantes.

¿Qué estudios ha realizado?

Ninguno.  
Primaria.  
Formación profesional artesana o industrial.  
Bachillerato.  
Universidad primer ciclo.  
Licenciatura.  
Ingeniería técnica.  
Ingeniería superior.

329

## OBSERVACION

Doctorado.  
Otros. ¿Cuáles?

Sus ingresos netos al mes por todos los conceptos son:

Menos de 10.000 pesetas.  
De 10.000 hasta 15.000.  
De 15.000 hasta 30.000.  
De 20.000 hasta 30.000.  
De 30.000 hasta 45.000.  
De 45.000 hasta 70.000.  
De 70.000 hasta 100.000.  
De 100.000 pesetas al mes o más.

¿Cuál es su profesión principal?

Obrero del campo.  
Trabajador de la industria y servicios.  
Cuadros medios y empleados.  
Funcionario público.  
Militar.  
Propietario agrícola.  
Profesional liberal.  
Director o alto ejecutivo de empresas.  
Empresario.  
Otra. ¿Cuál?

Desde el punto de vista religioso, se considera usted:

Católico practicante.  
Católico no practicante.  
No católico, pero de otra religión.  
Escéptico.  
No creyente.

¿Qué posición política de las que siguen considera más próxima a la suya?

Extrema izquierda.  
Izquierda.  
Centro.  
Derecha.  
Extrema derecha.  
Indiferente.

95

*Formular una batería de preguntas referentes a la participación en asociaciones voluntarias, recordando para ello que una batería es un conjunto de preguntas que completan, explican y detallan una principal. Por tanto, se debe formular primero la pregunta principal y después las secundarias que las desarrollen.*

330

## CUESTIONARIOS

## RESPUESTA

¿Pertenece usted o no a alguna asociación voluntaria?

Sí.  
No.

En caso afirmativo, ¿de cuántas forma parte?

De una.  
De dos.  
De tres.  
De cuatro.  
De cinco.  
De seis.  
De seis a nueve.  
De nueve a doce.  
De más de doce.

Las asociaciones voluntarias a que pertenece son de tipo:

Número de asociaciones

Deportivo.  
Cultural.  
Religioso.  
Político.  
Recreativo.  
Otras.

¿Qué grado de participación tiene en ellas?

| <u>Clase de asociación</u> | <u>Asiste raras veces a sus actividades o nunca (número)</u> | <u>Asiste casi siempre o siempre (número)</u> | <u>Contribuye económicamente (número)</u> | <u>Tiene cargos directivos (número)</u> |
|----------------------------|--|---|---|---|
|----------------------------|--|---|---|---|

Deportivas.  
Culturales.  
Religiosas.  
Políticas.  
Recreativas.  
Otras.

96

*En una encuesta por cuestionario a estudiantes de Sociología se quiere conocer las razones por las que eligieron esta carrera; se pide indicar cómo se deberá proceder en la formulación de las preguntas que se estimen procedentes y formularlas.*

## RESPUESTA

En los casos que como éste se orientan a investigar los motivos de una determinada elección, conducta, creencia, no se debe limitar uno a preguntar en el cuestiona-

331

rio, por ejemplo: ¿Por qué eligió usted la carrera de Sociología? Una pregunta similar tendría los inconvenientes de las preguntas tipo ¿por qué?, pero sobre todo no serviría para descubrir los diversos aspectos de la decisión indagada, origen, tendencias personales, influencias y demás circunstancias que intervienen en una acción.

Por ello, la solución más recomendable en este caso sería formular una serie de preguntas orientadas a detectar los aspectos más importantes de la elección adoptada.

¿Cuándo empezó usted a sentir inclinación por la sociología?

.....

¿Consideró usted la posibilidad de elegir otra carrera?

Sí.  
No.

En caso afirmativo ¿qué le inclinó hacia la sociología?

¿Qué características de la sociología le atrajeron hacia ella?

¿Pensó usted que tenía aptitudes para la sociología?

Sí.  
No.

¿Quién o quiénes ejercieron influencia en usted sobre su elección?

Sus profesores.  
Sus amigos.  
Sus conocidos sociólogos.  
Sus familiares.  
Sus lecturas sociológicas.  
Nadie.

97

En un cuestionario se han categorizado de la siguiente forma estas preguntas:

¿Cuál es la religión que profesa?

Islamismo.  
Cristianismo.  
Budismo.  
Católico practicante.  
Anglicano.

¿Dónde vive actualmente?

En Barcelona.  
En Castilla.  
En Cataluña.  
En Madrid.

En el campo.  
En Andalucía.  
En la ciudad.

Se pide indicar razonadamente si están bien o mal categorizadas estas preguntas recordando que las categorías deben ser exhaustivas, que se excluyan mutuamente y que sólo presenten una dimensión.

## RESPUESTA

Las dos preguntas están mal categorizadas en los tres aspectos indicados. La primera no es exhaustiva porque hay muchas otras religiones además de las indicadas; la categoría cristianismo y anglicano no se excluyen mutuamente; y, en fin, la categoría católico practicante presenta, además de la dimensión pedida, religión, la dimensión de su práctica.

La segunda no es exhaustiva, porque hay otros muchos sitios donde se puede vivir en España y también en el extranjero. Las categorías 1 y 3 y 2 y 4 no se excluyen mutuamente, porque el que viva en Barcelona y Madrid, puede contestar con todo derecho que también viven en Cataluña y Castilla. Las categorías ciudad y campo pertenecen a otra dimensión, de la geográfica seguida en las restantes categorías. Uno que viva en Barcelona, lo mismo puede contestar que vive en la ciudad que en Barcelona.

98

Se está realizando una investigación sobre el alcance y efectos de la publicidad realizada para difusión del tipo de coche deportivo "Relámpago" por medio de la prensa diaria, de carteles y de la radio.

Se pide la formulación en relación al anuncio en dichos medios de una pregunta de control con el fin de asegurarse de la veracidad y fiabilidad de las respuestas del encuestado en el cuestionario. Como es sabido, para obtener esta prueba es corriente incluir algunas preguntas deliberadamente capciosas, falsas o engañosas, en algún punto.

## RESPUESTA

En el caso propuesto, la pregunta pedida se podría formular así:

¿En qué medios publicitarios ha visto usted anunciado el modelo de automóvil "Relámpago"?

En la radio.  
En la prensa diaria.  
En la televisión.  
En una revista.  
En carteles.

Nótese que se incluyen deliberadamente dos medios en los que, según el enunciado, no se ha anunciado el modelo de coche indicado en la televisión y las revistas. Es claro que se puede dudar de la sinceridad y fiabilidad de las respuestas de todos aquellos que contesten que lo han visto anunciado en estos medios.

99

*En un cuestionario, en el que uno de los aspectos sobre los que se desea recoger información es la intención de cambio de ocupación del encuestado, se pretende obtener alguna prueba de la consistencia o solidez de las opiniones que emitan los encuestados al respecto.*

*Se pide indicar la forma de verificar esta prueba y redactar la pregunta o preguntas que se incluirían en el cuestionario con este fin.*

## RESPUESTA

El procedimiento que se suele utilizar al efecto es introducir en distintos lugares del cuestionario dos preguntas similares. Si la contestación a ellas del mismo individuo no son iguales, demuestra la poca solidez de sus opiniones o bien la falta de interés y atención al contestar las preguntas.

Suponiendo que el cuestionario tenga 50 ítems, se podrían colocar en los lugares 14 y 38, por ejemplo, las siguientes preguntas.

¿Piensa usted cambiar de ocupación en el futuro?

Sí.  
No.  
No sé.

¿A qué ocupación piensa usted dedicarse en el futuro?

100

*Indicar razonadamente si está bien formulada esta pregunta, sin ninguna otra previa, en un cuestionario.*

¿Está usted satisfecho con su nuevo destino?

Sí.  
No.

## RESPUESTA

No está bien formulada porque da por supuesto la existencia de un nuevo destino y porque la respuesta negativa puede significar tanto que no está satisfecho como que no ha tenido un nuevo destino. Debería ir precedida de otra tipo filtro:

¿Ha tenido usted un nuevo destino dentro de los últimos doce meses?

Sí.  
No.

334

101

*Indicar razonadamente si en un cuestionario sobre actitudes hacia el pueblo norteamericano están bien formuladas las dos preguntas que siguen, que aparecen en él una inmediatamente a continuación de la otra.*

¿Qué opina usted sobre la intervención norteamericana en el Vietnam?

¿Cuál es su juicio sobre el pueblo norteamericano?

## RESPUESTA

Están mal formuladas, porque se puede dar en ellas lo que se llama "contagio de preguntas", o sea, el hecho de que la contestación a una de ellas influya en la opinión que se exprese en relación a la otra. En este caso concreto es posible que en algunos encuestados el sentimiento que despierte la intervención norteamericana en la guerra del Vietnam repercuta en la opinión que exprese en la contestación al juicio que le merece el pueblo norteamericano. Esta influencia por el hecho de estar juntas desaparecería, colocándolas alejadas en el cuestionario.

102

*Indicar razonadamente si está bien o mal formulada la pregunta:*

¿Cuál es su sueldo?

## RESPUESTA

No está bien precisada, porque existe un sueldo íntegro y otro líquido, sensiblemente diferentes entre sí. Por tanto, es imprescindible precisar en la pregunta a cuál de ellos se refiere. Por otra parte, como hoy es muy frecuente percibir más de un sueldo, es necesario también señalar en la pregunta si se trata del sueldo que gana por todos sus empleos, o sólo por su ocupación principal.

La pregunta, por tanto se podría formular así:

¿Cuál es el sueldo neto total que gana, incluidos todos sus empleos?

En todo caso se debe señalar la conveniencia de presentar esta pregunta no abierta como se ha hecho, sino categorizada; no sólo por los motivos indicados que aconsejan la categorización, a ser posible, de las preguntas, sino para facilitar la contestación de este tipo de preguntas enojosas y asegurar, en alguna medida, una mayor veracidad en las contestaciones.

103

*Indicar razonadamente si están bien formuladas o no las siguientes preguntas:*

¿Qué clase de coche le gusta más?

335

*¿Qué especie de amigos tiene usted?*

*¿Cuál es la cosa en que se ocupa en la actualidad?*

## RESPUESTA

No están bien formuladas, porque las palabras clase, especie y cosa son abstractas, generales y demasiado ambiguas, y por tanto se corre el peligro de que cada encuestado las interprete de forma diversa. Por ejemplo, la clase de coche unos la pueden referir a la marca, otros al tamaño, otros al tipo familiar, deportivo, utilitario, etcétera.

104

*Señalar si está o no bien formulada la pregunta siguiente, e indicar en su caso la forma que se estime correcta.*

*¿Cree usted que deben existir sindicatos para los funcionarios públicos y que estos sindicatos deben tener alguna relación con los de los trabajadores?*

## RESPUESTA

No es adecuada, porque comprende en realidad dos preguntas distintas y uno, por ejemplo, puede ser partidario de la sindicación de los funcionarios públicos, pero no de que éstos sean especiales.

Habría que desdoblirla en dos preguntas separadas. Por ejemplo:

*¿Cree usted que deben existir o no sindicatos de funcionarios públicos?*

Sí.  
No.

*¿A su juicio, éstos deben o no ser completamente independientes y separados de los laborales?*

Sí.  
No.

105

*En un cuestionario elaborado para investigar las actitudes sociales se ha formulado la siguiente pregunta:*

*¿ Si es usted partidario de la Seguridad Social:*

*Indicar razonadamente si esté o no bien planteada.*

## RESPUESTA

Se ha de responder que no, sobre todo porque está redactada de forma que sugiere una respuesta afirmativa. Se ha de tener en cuenta, como señala el profesor

Bugeda (1974, pág. 86), que, "en caso de duda o de dificultad de comprensión, todo el mundo tiene la tendencia a contestar de modo afirmativo".

Por ello, en general, las preguntas se deben formular de forma que sugieran igualmente la posibilidad de contestar afirmativa o negativamente.

Por ejemplo, la pregunta del ejercicio se podría formular así:

*¿Está Vd. a favor o en contra de la Seguridad Social?*

A favor.  
En contra.

106

*Supuesto que se está investigando la extensión de la ideología integrista, indicar razonadamente si sería aceptable formular en el cuestionario la pregunta:*

*¿Nos puede decir si es usted o no integrista?*

## RESPUESTA

No, porque el término integrista está ya ligado a un prejuicio social negativo —no está bien considerado el integrismo socialmente—, y por tanto, lo más fácil es que el encuestado conteste que no. Igualmente ocurre, en sentido favorable o desfavorable, con las palabras de izquierdas —todo el mundo, por lo general, quiere ahora pasar como de izquierdas, y al contrario de derechas—, socialismo, propiedad privada, capitalismo, totalitarismo. Todos estos términos y muchos otros que levantan prejuicios por estar marcados socialmente se deben evitar emplearlos directamente en las preguntas de los cuestionarios.

Lo que hay que hacer en este caso es formular una serie de preguntas relacionadas con el integrismo, que indiquen si el encuestado se adhiere o no a la ideología integrista.

107

*Indicar razonadamente si estaría bien formulada una pregunta del tenor siguiente:*

*¿Puede decirnos por qué no tiene usted automóvil?*

## RESPUESTA

No, en principio. Como regla general se deben evitar en los cuestionarios los porqués, por las razones siguientes: Primera, dan lugar a una multiplicidad de respuestas que complican mucho el trabajo posterior de codificación. Segunda, no se ajustan a la regla de Bowley indicada, según la cual las preguntas han de estar hechas de tal forma que requieran siempre una respuesta numérica, o simplemente una afirmación o una negación, o bien la elección entre diversas categorías propuestas. Tercera, tampoco serían muy fiables las contestaciones, pues los motivos son frecuentemente complejos y a veces inconscientes.

Lo más acertado sería formular esta pregunta comprendiendo una serie de categorías como posibles respuestas, indicativas de los motivos que se crean más frecuentes e imperantes de no tener automóvil. Por ejemplo:

¿Quiere usted indicarnos por cuál o cuáles de los siguientes motivos no se compra un automóvil?

No me gusta conducir.  
La conducción es hoy muy peligrosa.  
No tengo dinero suficiente para comprarlo y mantenerlo.  
Los coches, sobre todo en las ciudades, plantean más problemas que resuelven.  
Se oponen mis familiares.  
No es rentable.  
Otros. ¿Cuáles?

108

*Enjuiciar críticamente si están bien formuladas las siguientes preguntas, dirigidas a matrimonios la primera, y la segunda a jóvenes campesinos:*

¿Cuántos hijos nacidos vivos han tenido en su matrimonio?

¿Lee usted mucho?

## RESPUESTA

Están mal formuladas. La primera porque antes de hacer esta pregunta es necesario hacer otra para determinar si han tenido o no hijos en el matrimonio, pues, si no es así, no se sabe si los que no contestan es porque no han tenido hijos o porque no quieren contestar a esta pregunta.

La segunda, porque el adjetivo mucho implica un juicio de valor subjetivo y es por ello impreciso. Lo que a unos puede parecer mucho, acaso será para otros sólo bastante, regular o poco.

109

*La siguiente pregunta de un cuestionario: ¿Cuáles son las repercusiones socioculturales del uso de los estupefacientes? ¿Se debe considerar bien o mal formulada?*

## RESPUESTA

No. En primer lugar, porque se estima conveniente con base en la experiencia que las cuestiones se propongan de forma personalizada —¿Qué opina usted de...? ¿Qué piensa de...? ¿A su juicio, cuáles son...?—, ya que se ha comprobado que de este modo las respuestas son más numerosas y exactas.

En segundo lugar, no está redactada —como es una norma general— en un lenguaje familiar, comprensible fácilmente para todo el mundo. Por ejemplo, los términos socioculturales y estupefacientes es fácil que sean poco conocidos de algunos. Por ello se debería redactar en forma similar a la siguiente:

¿En su opinión, cuáles son los efectos en la vida social del uso de las drogas?

110

*Exponer razonadamente si están bien formuladas, sin más indicaciones, las preguntas siguientes:*

¿Trabaja usted por cuenta propia o ajena?

¿Es usted propietario o arrendatario de su explotación agrícola?

## RESPUESTA

No. Porque están formuladas de forma alternativa y se corre el riesgo de que se conteste sí o no, y entonces no se sabe si dice que sí, que es propietario o que sí es arrendatario, o que no es propietario, pero sí arrendador, y al revés, o que no es ninguna de estas dos cosas, y lo mismo en la primera.

Por ello, se debería formular así:

¿Trabaja usted por cuenta propia o ajena?

Por cuenta propia.  
Por cuenta ajena.

¿Es usted propietario o arrendatario de su explotación agrícola?

Propietario.  
Arrendatario.

111

*Indicar razonadamente si está bien formulada la pregunta:*

¿No va usted a los toros?

Sí.  
No.

## RESPUESTA

No, porque además de incitar a contestar no, puede inducir a error a la gente, sobre el sentido del sí. El sí que contesten unos puede significar que "sí va a los toros" y el de otro que "sí, no va a los toros". En general se deben evitar las preguntas expresadas en forma alternativa, como la anterior, y en forma negativa, como la presente.

112

*Indicar razonadamente si serían acertadas en un cuestionario las preguntas siguientes:*

¿Cuántas veces va usted al cine durante el año?  
 ¿Cuánto se paga en su casa de electricidad al año?

## RESPUESTA

No, porque en ambas se le fuerza al encuestado a recordar y a hacer cálculos, y existe el peligro de que conteste con una cifra aproximada que a veces puede ser muy alejada de la realidad.

Por ello, en cuanto a la primera pregunta, se podría categorizar de una forma similar a la siguiente:

¿Con qué frecuencia va usted al cine?

Más de una vez por semana.  
 Cada semana.  
 Cada quince días.  
 Una vez al mes.  
 Una vez cada dos meses.  
 Una vez al trimestre.  
 Tres o menos veces al año.

Respecto a la segunda se podría preguntar:

¿Cuál fue el importe del último recibo de electricidad para uso de su casa que pagó?

¿Qué período comprendía?

113

*Exponer cómo preguntar en un cuestionario a los encuestados ¿cuántos oficios o profesiones han tenido en su vida?*

## RESPUESTA

No sería adecuado preguntárselo así directamente, porque se les obligaría a esforzar la memoria, sobre todo si han desempeñado varias profesiones. Sería preferible facilitarles el recuerdo, procediendo gradualmente, de modo similar al siguiente:

¿Cuál fue su primer oficio o profesión?

¿Cuál fue su oficio o profesión siguiente?

¿Si ha tenido usted otras ocupaciones distintas de la actual, puede indicar cuáles?

¿Cuál es su ocupación actual?

114

*Indicar razonadamente si estaría bien formulada en un cuestionario la pregunta:*

¿Cuántos aparatos electrodomésticos se poseen?

340

## RESPUESTA

Tampoco sería conveniente hacer esta pregunta directamente, porque obligaríamos al encuestado a forzar la memoria y sería muy probable que se olvidase algunos de los que interesan a la encuesta de modo especial.

Por ello lo procedente sería hacer una lista de los electrodomésticos que se pretende conocer si se poseen o no y formar con ellos una pregunta del tenor siguiente:

¿Puede usted indicarnos de esta lista de aparatos electrodomésticos los que tiene en su casa?

Radio o transistor.  
 Televisión.  
 Nevera eléctrica.  
 Aspirador.  
 Lavadora.  
 Fregaplatos, etc.

115

*Supóngase que se tiene que investigar la extensión de las prácticas de higiene personal, y las religiosas, ¿cómo se preguntaría a una persona si se lava los dientes diariamente y si va los domingos a misa?*

## RESPUESTA

Se trata de preguntas embarazosas que los encuestados pueden tener dificultad en contestar, pues les pueden parecer que si contestan que no, pueden quedar descubiertos como desaseados o irreligiosos.

Por eso, en el primer caso se podría preguntar:

Hay personas que tienen una dentadura muy sana y no necesitan cuidársela de modo especial. En cuanto a usted, ¿puede decirnos con qué frecuencia se lava la boca con un antiséptico dental o con cepillo y un dentífrico?

Después de todas las comidas.  
 Dos veces al día.  
 Una vez al día.  
 Un día sí y otro no.  
 Cada tres días.  
 Una vez por semana.  
 Una vez al mes.  
 Menos de una vez al mes.

En el segundo caso sería conveniente proponerle una serie de actividades frecuentes en los domingos, y entre ellas la misa, y pedirle indicar cuáles de ellas realiza.

De las siguientes actividades, ¿nos podría indicar cuáles realiza usted por lo general todos los domingos?

341

Pasear con los amigos.  
 Salir de excursión con la familia.  
 Ir al fútbol.  
 Ir al cine o al teatro.  
 Ir a misa.  
 Hacer deporte.

116

*Indíquese cómo preguntar en cuestionario cuánto dinero gana una persona.*

## RESPUESTA

Se trata de una pregunta si no embarazosa, sí enojosa, pues, por lo común, a nadie le gusta sepan cuánto dinero gana. Además, está sin duda extendido el hábito de disminuir los ingresos para evitar impuestos, gravámenes, compromisos, etc.

Por ello, no se debe preguntar en los cuestionarios de manera directa "¿Cuánto gana usted?", sino hacerlo de alguna forma indirecta, por ejemplo:

He aquí una escala de ingresos mensuales. ¿Podría decirnos en qué grupo de los que comprende se considera usted incluido?

Menos de 30.000 pesetas al mes.  
 De 30.000 hasta 45.000.  
 De 45.000 hasta 70.000.  
 De 70.000 hasta 90.000.  
 De 90.000 hasta 120.000.  
 De 120.000 hasta 170.000.  
 De 170.000 hasta 200.000.  
 De 200.000 o más al mes.

117

*Señalar razonadamente si en los siguientes pares de preguntas iguales, utilizadas en realidad en sendos cuestionarios, redactadas de modo diverso, puede influir en las respuestas obtenidas las diferencias de redacción.*

*Primer par (propuesto a propósito del tercer mandato presidencial solicitado por Roosevelt).*

*Redacción A)*

*¿Es usted partidario de interpretar legamente la Constitución de forma que se impida al Presidente de los Estados Unidos solicitar un tercer mandato?*

*Redacción B)*

*¿Es usted partidario de modificar la Constitución de los Estados Unidos de forma que se impida al Presidente solicitar un tercer mandato?*

342

## RESPUESTA

1. La diferencia entre ambas preguntas es clara; en la primera se habla sólo de interpretar la Constitución, y en la segunda, de reformarla.

2. Es obvio que la segunda fórmula hubo de encontrar más oposición, como así ocurrió, porque la Constitución en Estados Unidos y en general en todos los países muchos la consideran inalterable, mientras no tendrían ningún reparo que oponer a que se interpretara legalmente en dicho sentido.

*Segundo par (propuesto en Estados Unidos en 1940, segunda guerra mundial).*

*Redacción A)*

*¿Cree usted que los Estados Unidos deberían hacer más de lo que hacen para ayudar a Inglaterra y Francia?*

*Redacción B)*

*¿Cree usted que los Estados Unidos deberían hacer más de lo que hacen para ayudar a Inglaterra y Francia en su lucha contra Hitler?*

## RESPUESTA

1. La diferencia entre ambas redacciones es simplemente que en la segunda se añade "en su lucha contra Hitler".

2. Ahora bien, Hitler, entonces en los Estados Unidos y hoy también en todo el mundo, tenía un prestigio muy negativo, de modo que su nombre despertaba un sentimiento de oposición y rechazo. Por eso sólo el hecho de incluir esta palabra en el cuestionario puede influir en las respuestas obtenidas, como de hecho influyó en este caso, disminuyendo del 22 al 13 por 100 el número de los que contestaron que los Estados Unidos no deberían hacer más.

Estos ejemplos indican la influencia de la forma de redacción de las preguntas en las respuestas obtenidas. El sociólogo debe tenerlo en cuenta buscando enunciadas de tal forma que se conozca la realidad lo más objetivamente posible, al contrario de los políticos, que, por ejemplo, en los referendums formulan las preguntas de la forma más ventajosa para sus intereses.

118

*En los Estados Unidos se preguntó en un cuestionario a las amas de casa: ¿Cuál es el trabajo casero que teme usted más, el que usted aplaza hasta el máximo? Exponer razonadamente si está bien formulada.*

## RESPUESTA

Hay que tener mucho cuidado con las explicaciones en las preguntas, pues pueden fácilmente oscurecerlas, y con frecuencia no son necesarias. Así, en este caso, no es necesaria la explicación "el que usted aplaza hasta el máximo". Además, oscurece la pregunta, pues puede haber personas que precisamente porque les repugna, lo ejecutan antes, para quitárselo de encima.

343

En un cuestionario dirigido al público en general se ha formulado la siguiente pregunta:

*¿Cómo calificaría usted las relaciones entre personal docente y discente de los organismos de enseñanza superior en los últimos quince años?*

*Examinar de manera detenida y general si es una pregunta técnicamente admisible, teniendo en cuenta el destino del cuestionario y su utilización, y empleando para efectuar el contraste el elenco de condiciones que deben reunir las preguntas de los cuestionarios que se encuentran en la obra de E. Noelle "Encuestas en la sociedad de masas" (Alianza Editorial, página 71), formado por los siguientes interrogantes:*

1. *¿Dificultades de comprensión lingüística?*
2. *¿Pregunta demasiado abstracta?*
3. *¿Se pide demasiado a la capacidad de expresión del entrevistado?*
4. *¿Insuficiente capacidad de observación para responder a la pregunta?*
5. *¿Se pide demasiado a la memoria?*
6. *¿Peligros de la fatiga? ¿Cuestionario demasiado extenso?*
7. *¿Peligro de respuesta por amabilidad?*
8. *¿Negativa por miedo o desconfianza?*
9. *¿Cuestión de prestigio?*
10. *¿Bloqueada la disposición a informar por tema demasiado privado?*
11. *¿Posibilidad de conflicto en el yo ideal?*
12. *¿Se trata de una experiencia inconsciente?*

#### RESPUESTA

El contraste de la pregunta en cuestión con los interrogantes citados muestra que su lenguaje es poco comprensible, por ejemplo, personal docente y discente; que es demasiado abstracta, pide que se califique el tipo de relaciones; que exige demasiado de la capacidad de expresión del entrevistado, por lo menos una gran parte, dada la generalidad de la encuesta; que existe, sin duda, en muchos de los preguntados insuficiente capacidad de observación respecto al objetivo de la pregunta; que se pide demasiado a la memoria, es muy largo el período de quince años; que puede, en fin, producirse la negativa a contestar por miedo o desconfianza, todo lo cual indica con toda claridad que la pregunta no es apropiada para el cuestionario pretendido.

*En una investigación realizada en una gran ciudad, se desea saber el medio de locomoción utilizada habitualmente entre el domicilio y el lugar del trabajo. Redáctese un pequeño cuestionario.*

#### RESPUESTA

Sexo:

Varón.  
Mujer.

¿Cuál es su estado civil?

Soltero.  
Casado.  
Viudo.  
Otros.

¿Indique, por favor, en qué grupo de edad está comprendido?

De catorce a veinte años.  
De veintiuno a treinta.  
De treinta y uno a cuarenta y cinco.  
De cuarenta y seis a sesenta y cinco.  
De sesenta y seis en adelante.  
Sin respuesta.

¿Cuál es su profesión?

Obrero sin especializar.  
Obrero especializado.  
Técnico de empresa.  
Empleado doméstico.  
Empleado administrativo y funcionario público.  
Profesor liberal.  
Otros.  
Sin respuesta.

¿Utiliza algún medio de transporte para ir a su trabajo?

Sí.  
No.  
Sin respuesta.

En el caso de que no los utilice, ¿cuál es el motivo de no utilizarlos?

Trabajo cerca de donde vivo.  
Me gusta andar.  
No tengo suficiente dinero para pagarlo.  
Otros.  
Sin respuesta.

¿Tiene coche propio?

Sí.  
No.  
Sin respuesta.

En caso afirmativo, ¿lo utiliza para ir a trabajar?

Siempre.  
Frecuentemente.  
Raras veces.  
Sin respuesta.

En el caso de no utilizarlo nunca, ¿por qué no lo utiliza?

Es muy enojoso circular por Madrid.  
No resulta económico.  
Se pierde tiempo.  
Es un problema el aparcamiento.  
Otros.  
Sin respuesta.

¿Qué medios de transporte públicos dispone para ir al trabajo? (Señale todos los que sean.)

Metro.  
Autobús.  
Microbús.

Camionetas.  
Ferrocarril.  
Autobús de empresa.  
Tranvía.  
Otros.  
Sin respuesta.

¿Cuál de ellos utiliza normalmente?

Metro.  
Autobús.  
Microbús.  
Camionetas.  
Ferrocarril.  
Autobús de empresa.  
Otros.  
Sin respuesta.

¿Por qué motivos utiliza normalmente este medio de locomoción?

Rapidez.  
Comodidad.  
Economía.

Seguridad.  
Otros.  
Sin respuesta.

121

*Dadas las siguientes preguntas para un cuestionario, indicar su tipo*

a) *Por valor sería tan amable de darnos su opinión sobre la importancia para Vd. de los siguientes atributos de un posible marido:*

|                             |                         |                          |                         |
|-----------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|
| <i>Muy im-<br/>portante</i> | <i>Impor-<br/>tante</i> | <i>Indife-<br/>rente</i> | <i>Inde-<br/>seable</i> |
|-----------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|

*Buena presencia  
Amabilidad  
Riqueza  
Formalidad  
Sentido del humor  
Ambición  
Moralidad  
Inteligencia  
Buena salud*

RESPUESTA

Se trata de una pregunta que se puede calificar de evaluativa y escalar y sobre aspiraciones.

También se le puede atribuir un carácter proyectivo.

Oppenheim, (1966, 82, obra en la que se basa en este ejercicio, incluye esta pregunta entre las que el llamado *check-list*, que se podría traducir por lista de comprobación.

b) *¿En qué lugar de los siete puntos de estas escalas situaría Vd. a su madre?*

|   |       |   |
|---|-------|---|
| <i>De corazón<br/>ardiente</i>          | _____ | <i>De corazón<br/>frío</i>                |
| <i>Superprotectora<br/>de sus hijos</i> | _____ | <i>Despreocupada<br/>de sus hijos</i>     |
| <i>Paciente</i>                         | _____ | <i>Impaciente</i>                         |
| <i>Competente</i>                       | _____ | <i>Incompetente</i>                       |
| <i>Muy igual a Vd.</i>                  | _____ | <i>Totalmente dis-<br/>tinta de Vd.</i>   |
| <i>Desearía tenerla<br/>como amiga</i>  | _____ | <i>No desearía<br/>tenerla como amiga</i> |
| <i>Alegre</i>                           | _____ | <i>Triste.</i>                            |

## RESPUESTA

En general, es también como la anterior doblemente categorizada, de tipo proyectivo y escalar pero no sobre aspiraciones sino de evaluación o juicio de carácter valorativo. Oppenheim, en la citada obra la llama *rating*, en cuanto atribuye un valor numérico a un juicio determinado.

Entre las preguntas de esta clase también incluya la siguiente:

A continuación se exponen algunas de las razones que los estudiantes exponen como motivo de su insatisfacción con su condición en este país. Indique por favor, la importancia que han tenido en su caso.

Muy grande Grande Alguna Ninguna

Ausencia de padres, familia.

Ausencia de amigos íntimos.

Separación de esposa, marido, hijos.

Pérdida de la lengua propia, libros, revistas, etc.

Pérdida de festivales, celebraciones, funciones sociales.

Dificultades alimenticias. Largo periodo de ausencia de su patria, casa.

Tedio y monotonía de la vida presente.

Sensación general de depresión psicológica (emocional).

Otras razones

(Especifique, por favor).

*c) A casi todo el mundo, le molesta una vez u otra alguna cosa. Individuos diferentes se molestan por cosas diferentes. De las que siguen, díganos las que le molestan mucho, poco o nada.*

Mucho Poco Nada

*No llevarme bien con otro.*

*No ser popular.*

*Que se rían de mí otros niños.*

*Que me llamen ...*

*Sentir que me desprecian.*

*Que un niño no quiere venir a mi casa.*

*Olvidarme de cosas.*

## RESPUESTA

Se trata, igualmente, de preguntas doblemente categorizadas, proyectiva escalar y expresiva de los hechos que a cada uno le disgustan. Oppenheim las denomina inventarios.

Otros ejemplos de este tipo de preguntas que formula este autor son los siguientes:

“He aquí un conjunto de afirmaciones sobre los efectos de la TV. Díganos, por favor, si son verdaderas o falsas en su caso.

Verdad Falsa

He copiado de la TV la manera de vestir.

He intentado cocinar algo después de verlo en TV.

He leído un libro después de oír hablar de él en TV.

He ido a un museo o galería después de oír hablar de él en TV . . . . .

“Díganos, por favor, cómo se debe calificar las acciones siguientes en una enfermera psiquiátrica:

Muy mal Mal Indiferente Muy Bien Dependiente

Gastar mucho tiempo en hablar con los pacientes.

Permitir que estén desarreglados.

Aparentar mucha dedicación y eficiencia.

Olvidar ponerse un uniforme limpio.

. . . . .

*d) “Existen muchos remedios bien conocidos que pueden usarse para remediar los distintos tipos de dolencias y enfermedades. Díganos por favor cuales son mejores para cada una de las dolencias que se indican.*

Gárgaras Inhalantes Gotas Jarabes Tabletas

*Resfriado.*

*Catarro.*

*Bronquitis.*

*Pérdida de la voz.*

*Insomnio.*

*Indigestión.*

*Asma.*

. . . . .

## OBSERVACION

### RESPUESTA

Se trata como siempre de una respuesta doblemente categorizada en este caso no escalar, referentes a hecho, y que también se puede considerar como proyectiva e indirecta. Oppenheim las llama *grids*, rejillas.

En general, todos estos tipos de preguntas que abarca este ejercicio pueden tener múltiples usos en cuestionarios, como señala Oppenheim en el lugar citado y servir para probar hipótesis diversas. Cuestiones tabú, inadmisibles y formas antisociales de conducta pueden ser insertadas fácilmente en ellas, sin que llamen la atención y se suelen responder sin los recelos y prejuicios que den lugar si se hacen preguntas independientes. Estimulan la expresión espontánea de juicios y opiniones y conductas muy distintas, dado su carácter indirecto, encubierto por actividades de muy diversa significación.

## 18. ENTREVISTA

### NOCION E IMPORTANCIA

En toda observación social se pueden distinguir tres elementos: la situación o realidad a observar, el instrumento de observación y el acto de observación.

Con relación a ellos la entrevista ofrece la particularidad de presentar características peculiares. La realidad a observar son datos objetivos (características físicas, económicas, profesionales, sociales, etc.) y subjetivos (ideas, creencias, opiniones, actitudes, sentimientos, conductas) del encuestado.

El instrumento de observación es fundamentalmente el cuestionario, como en las encuestas por cuestionario escrito, pero con importantes particularidades con relación a éste.

La primera es que forma parte del instrumento de observación o cuestionario de forma activa el observador o entrevistador. Es este quien formula las preguntas y anota las respuestas, a diferencia del cuestionario escrito por el mismo encuestado.

La segunda que este cuestionario no es siempre fijo y estandarizado sino que puede consistir a veces, según los tipos de entrevista, en el simple señalamiento de unos puntos o temas de la entrevista.

En cuanto al acto de observación, la entrevista presenta la notable particularidad de que, el hecho mismo de la observación o entrevista, da lugar a que se produzca necesariamente una relación social entre entrevistador y entrevistado, con la consiguiente interacción o influjo social recíproco entre ambos. Esta relación social también existe en la observación participante, pero en ella es genérica en relación a todo el grupo, mientras que la entrevista es eminentemente concreta, personal, directa e inmediata.

Estas peculiaridades de la entrevista alteran y modifican la inmediatez y pureza necesarias en la observación científica.

A pesar de ello, la entrevista es uno de los procedimientos de observación principales en las ciencias sociales.