

CUESTIONARIO

Concepto

El cuestionario o la encuesta es una técnica de investigación cuantitativa que, a través de la interrogación a las personas, tiene como finalidad obtener de manera ordenada y rápida información sobre algún tema, sobre distintos fenómenos o personas. En las encuestas se utilizan preguntas cerradas, es decir, con alternativas, y no es necesario que las personas conversen, ya que pueden ser respondidas en papel o en formulario web.

Utilizar esta técnica permite: destacar los puntos fuertes y las preocupaciones de la comunidad o de un público concreto sobre un tema; promover el conocimiento y el diálogo crítico discutiendo temas importantes en grupo, a partir de los datos obtenidos en la encuesta; e influir en las decisiones políticas destacando los temas investigados.

Por ejemplo, en una investigación sobre violencia se quieren evaluar los conocimientos básicos que tiene una persona sobre los distintos tipos de violencia (física, psicológica, sexual, económica, simbólica), sus señales y formas de prevención. Los cuestionarios o encuestas permiten a los(as) participantes en el estudio dar su opinión sobre ideas, experiencias o conocimientos respecto al tema estudiado. Es fundamental que el cuestionario esté diseñado de manera que sea comprensible para las personas a las que se dirige, manteniendo un enfoque empático, respetuoso y ético, garantizando que se protejan los derechos y el bienestar de las personas encuestadas en todo momento.

Un cuestionario también permitiría recoger la opinión, las visiones y las ideas de los(as) profesionales de un territorio o comunidad sobre la violencia que sufren los NNA en ese territorio y qué programas o recursos existen en el territorio para detectar estas situaciones y prestar ayuda a los NNA y sus familias.

Fases

Presentamos en este apartado una propuesta de siete fases que son necesarias para poder llevar a cabo los cuestionarios o encuestas: [1] planeación, [2] diseño del cuestionario, [3] validación, [4] aplicación, [5] análisis de datos, [6] informe o interpretación y [7] difusión.

1. Planeación

En la etapa de planeación, un primer aspecto clave es determinar la temática sobre la que queremos profundizar. Es decir, vamos a encontrarnos con una serie de personas – adultos o NNA– para hablar con ellas: ¿sobre qué? y ¿para qué?

Para ello, es importante definir qué es lo que se quiere conseguir en este estudio antes de diseñar la encuesta. También es necesario e imprescindible saber y explicitar sobre la utilidad del cuestionario; en concreto, si pretende evaluar el grado de conocimientos sobre algún tema específico, si se quieren recoger opiniones o informaciones o diagnosticar sobre una situación en concreto, sobre comportamientos sociales sobre un tema o necesidades de los ciudadanos (NNA, personas adultas en general).

También es necesario, en esta primera fase, seleccionar el público objetivo a quien queremos dirigir el cuestionario, ya que las características de las personas influyen en el lenguaje, la complejidad de las preguntas y la longitud del cuestionario. Es importante utilizar un lenguaje adecuado (un niño/a de 8 años no tiene el mismo vocabulario que uno de 15, por ejemplo), realizar una encuesta con palabras fáciles de entender, con frases cortas y evitando la ambigüedad.

Y un tercer aspecto también a considerar es el contexto donde se quiere aplicar el cuestionario. Es decir, si se quiere aplicar a un contexto escolar o educativo, porque se quiere conocer la opinión, las percepciones o los conocimientos de los NNA y profesorado o profesionales de la educación en general (educadores sociales, dinamizadores socioculturales, monitores de ocio, etc.); o bien sobre personas del ámbito de la salud o del ámbito académico por ser expertos en la materia sobre la que se quiere trabajar.

Es vital, por tanto, para elaborar el cuestionario que queremos hacer, tener en cuenta una serie de aspectos sobre la temática a trabajar, sobre el perfil de los participantes y sobre el contexto. Para ello, es adecuado poder hacernos una serie de preguntas antes de su diseño, de cara a evaluar su adecuación.

Temática a trabajar	SÍ	NO	Observaciones
¿Tenemos clara la temática sobre la que queremos preguntar?			
¿Hemos preparado las preguntas de forma adecuada, tanto a nivel de lenguaje como de contenido?			
¿Tenemos clara la información que nos interesa extraer del cuestionario?			
Si los cuestionarios van dirigidos a personas de edades diversas, ¿necesitamos establecer preguntas diferentes (lenguaje adaptado, tiempo destinado a realizar el cuestionario, etc.)?			

Llegados a este punto, también es esencial decidir, tal como ya hemos señalado, a quién queremos aplicar el cuestionario: recomendamos pensar en perfiles de personas diversas, que puedan aportar experiencias e informaciones complementarias, y que cada cuestionario no dure más de diez minutos para NNA y veinte para personas adultas.

Perfil de las personas entrevistadas	SÍ	NO	Observaciones
Si son mayores de edad			
¿Tienen experiencia profesional en la temática?			
¿Tenemos su contacto? (móvil, correo electrónico, WhatsApp)			
¿Hablamos el mismo idioma?			
¿Debemos tomar en consideración la paridad de género?			
¿Saben en qué consiste participar en un cuestionario?			
Si son menores de edad			
¿Tenemos acceso a sus familias?			
¿Tienen vivencias relacionadas con la temática?			
¿Tienen conocimientos sobre la temática?			
¿Tenemos su contacto? (móvil, correo electrónico, WhatsApp)			
¿Hablamos el mismo idioma?			

¿Debemos tomar en consideración la paridad de género?			
¿Saben en qué consiste participar en un cuestionario?			

En esta primera fase es importante también contactar con las personas que van a participar en el cuestionario. Se recomienda establecer un primer contacto por escrito, de forma que se facilite claramente la información necesaria para participar en el cuestionario/encuesta. En el propio escrito, que podrá ser por correo electrónico, WhatsApp o en papel, se puede indicar que, en breve un integrante del grupo de investigación contactará telefónicamente con la persona para poder concretar su participación y, en el caso de aceptar, establecer el día, hora y lugar para realizarlo.

Finalizada la llamada telefónica, se recomienda enviar por escrito el lugar, día, hora y duración del encuentro –sea presencial o digital-. También hay que informar o recordar cuáles son los objetivos del cuestionario y qué implica su participación. Si es preciso, puede hacerse llegar a las personas entrevistadas (y a sus familias, si es necesario) el documento de consentimiento informado para que lo retornen cumplimentado antes o el mismo día de la realización del cuestionario.

Igualmente puede hacerse uso de un cuestionario anónimo dirigido a un colectivo concreto, por ejemplo, alumnos de 4º curso de la ESO de centros de educación secundaria, a los que accederemos mediante el centro educativo y, por tanto, serán los tutores(as) de los centros los que les facilitarán el cuestionario en papel o el enlace para el formato digital. En este caso no sería necesario disponer de los contactos individuales.

Algunas preguntas que pueden ayudar a la preparación adecuada sobre la convocatoria son las que se enumeran a continuación:

Convocatoria	SÍ	NO	Observaciones
¿Tenemos claro qué integrantes del grupo de investigación contactarán con cada una de las personas a las que se les quiere aplicar el cuestionario y, si es necesario, con sus familias?			
¿Tenemos claro si los cuestionarios serán presenciales u <i>online</i> ?			
En el caso de decidir citar a las personas para realizar en papel el cuestionario, tenemos claro dónde las citaremos (su entidad, institución de referencia, un local del ayuntamiento, un equipamiento de la ciudad, etc.).			
En el caso de ser digital, tenemos claro el aplicativo que será empleado (Google forms, Microsoft Forms, etc.).			
¿Tenemos clara la duración temporal del cuestionario (se recomienda que no sea superior a diez minutos para NNA y veinte minutos para adultos)?			
¿Hemos preparado el documento de consentimiento informado? En el caso de los cuestionarios a NNA el consentimiento lo firmará la persona adulta responsable (en papel y digital).			
¿Tenemos preparado el documento de asentimiento informado? (para NNA) (en papel y digital)			

2. Diseño del cuestionario

En esta segunda fase es el momento de definir los temas o aspectos sobre los que queremos recopilar la información; para ello es importante:

[a.] Definir los temas o variables que queremos medir.

[b.] Elegir el tipo de preguntas que queremos efectuar, valorando poder combinar varios tipos, según el objetivo que queramos conseguir. Por ejemplo: si son de opción múltiple (una o varias respuestas correctas); Verdadero o falso; Escala Likert (ejemplo, de 1 a 5: “Totalmente en desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”); Respuesta abierta (para obtener ideas, opiniones o explicaciones); Ordenamiento o clasificación; Preguntas cerradas de sí/no.

Es importante que las encuestas dirigidas a NNA no resulten complicadas, ya que su tiempo de atención puede ser corto. Para ello, en muchas ocasiones, para obtener datos cuantitativos, es adecuado apoyarse en dibujos, imágenes o videos cortos que les atraigan.

También es importante poder combinar diferentes tipos de preguntas, así como ofrecer pocas opciones de respuesta, ya que a NNA les resulta difícil procesar una variedad de opciones. Utilizar solamente dos o tres alternativas de respuesta. Las preguntas dicotómicas son una excelente opción.

[c.] Redactar las preguntas de forma clara, precisa y sin ambigüedades. Algunos consejos que resultan útiles para escribir buenas preguntas pueden ser: usar un lenguaje simple y directo; evitar preguntas ambiguas o tendenciosas; hacer una pregunta por ítem, no combinar varias ideas o temas; hay que asegurarse de que las opciones de respuesta sean excluyentes y coherentes.

Ejemplo de pregunta mal planteada: *¿Qué sabes sobre la violencia física y la violencia sexual?* Es mejor separarla en dos: *¿Qué sabes sobre la violencia física?*; *¿Qué sabes sobre la violencia sexual?*

[d.] Organizar las preguntas del cuestionario en secciones o bloques temáticos. Para ello, es más adecuado empezar con preguntas fáciles o generales para “romper el hielo” y ayudar a situarse frente al tema y luego ir aumentando la complejidad.

Estructura típica: Introducción (breve explicación del propósito + instrucciones); datos generales (si aplican): edad, sexo, ocupación, etc.; preguntas clave; preguntas finales abiertas o comentarios.

[e.] Consentimiento informado. En el caso de cuestionarios anónimos, se puede incorporar en el mismo documento (en papel o digital) el consentimiento para el uso de los datos.

Ejemplos: *Dando respuesta a este formulario, consiento la utilización de la información para el estudio. La persona participante podrá interrumpir su participación en la investigación, estudio o proyecto si así lo considera, cuya decisión deberá ser respetada por el equipo investigador/impulsor.*

3. Validación del cuestionario

Antes de aplicarlo masivamente, es necesario asegurarse de que el cuestionario funcione bien. Se puede hacer mediante las siguientes formas: prueba piloto, revisión de expertos y ajustes según observaciones.

La prueba piloto debe llevarse a cabo con una muestra reducida. En este caso conviene probarlo con un grupo pequeño antes de aplicarlo de forma masiva. La prueba preliminar ha de poder identificar cualquier área problemática, interpretación errónea u objeciones culturales a las preguntas. Esto ayuda a identificar: dudas comunes, problemas de comprensión y tiempo de respuesta. De esta forma, se podrán hacer los cambios oportunos para la efectividad de la investigación.

Por su parte, la revisión de expertos (opcional, pero útil en cuestionarios formales) se trata de un proceso en el que expertos en el área de estudio revisan las preguntas de la encuesta para evaluar su validez y fiabilidad. Esta revisión ayuda a garantizar que las preguntas sean claras, adecuadas y que realmente analicen lo que se pretende medir.

Finalmente, los ajustes según observaciones consisten en revisar si nos encontramos ante preguntas confusas, respuestas faltantes, etc. A continuación, y a título de ejemplo, proponemos algunas preguntas que pueden ayudar a valorar que la prueba preliminar permite la validación del cuestionario.

Validación	SÍ	NO	Observaciones
¿Los informantes están motivados y dispuestos a contestar las preguntas en la forma y proceso en que los que aplican el cuestionario proponen usarlas?			
¿Algunas de las preguntas son difíciles o sensibles? ¿Los administradores de la encuesta entienden bien las preguntas? ¿Se requiere algún tipo de capacitación adicional?			
¿Las preguntas se han agrupado por temas y son las necesarias o hay preguntas repetidas en relación con el mismo contenido?			
¿Las personas que contestan el cuestionario interpretan las preguntas correctamente? ¿Son las palabras ambiguas y/o difíciles de entender?			
¿El formato es adecuado? ¿Es atractivo y fácil de comprender?			
¿Cuánto dura el cuestionario? ¿Responde a lo planificado?			
¿Al final del cuestionario se ha agradecido a los encuestados su participación y se les invita a colaborar en un futuro?			
¿Hemos incorporado el consentimiento informado en el cuestionario?			

4. Aplicación del cuestionario

Es el momento de aplicar el cuestionario real. Para ello es fundamental tener en cuenta una serie de aspectos:

- Elegir el medio (papel, digital, entrevista, etc.).
- Dotar al cuestionario de unas instrucciones y de una explicación clara de los objetivos perseguidos, que sea fácilmente comprensible por parte del público que debe darle respuesta.
- Asegurar unas condiciones adecuadas para responder al cuestionario: tiempo, anonimato, accesibilidad.

También es necesario considerar algunas indicaciones que pueden ayudar a establecer que las condiciones sean las adecuadas, como por ejemplo:

- Presentarse con su nombre y rol, y explicar de manera sencilla y adaptada a su edad el propósito de la actividad.
- Hablar con un lenguaje claro, respetuoso y sin juzgar. Evitar comentarios o gestos que puedan incomodar.
- Leer cada pregunta con calma, asegurándose de que sea entendida, y brindar ejemplos si ello se hace preciso.
- Observar las reacciones de la persona que responde está respondiendo cuestionario. Si se trata de un NNA, y este muestra incomodidad, angustia o se niega a continuar, suspender de inmediato la aplicación y brindarle apoyo emocional.
- Mantener una actitud empática y de respeto en todo momento.
- No forzar nunca una respuesta. Si no quieren contestar alguna pregunta, continuar con la siguiente.
- Garantizar que otras personas no escuchen sus respuestas para proteger su privacidad.
- Si se revela una situación de violencia grave o inminente, seguir el protocolo de actuación establecido, informando a los responsables pertinentes y protegiendo al NNA.

Si las personas encuestadas son NNA, también es importante garantizar la creación de un clima adecuado para invitarlos a participar en la encuesta de forma amigable. Para ello, se pueden tomar en consideración una serie de aspectos:

- Haz una invitación cordial y cercana a participar en la encuesta: Para que NNA se sientan en confianza y puedan responder con libertad, es importante acercarte de manera amable, usando un tono cálido y respetuoso.
- Invita de manera amigable y respetuosa: Procura que la invitación a participar en la encuesta sea afectuosa y cercana, de modo que el NNA se sienta tranquilo y seguro en el momento de responder.
- Crea un ambiente de confianza desde el inicio: Al invitar a participar en la encuesta, utiliza palabras sencillas y un tono amable, transmitiendo seguridad y respeto para que puedan expresarse con libertad.
- Haz una invitación empática y acogedora: Para lograr que NNA se sientan a gusto al responder la encuesta, es importante que el acercamiento sea amistoso, transmitiendo comprensión y cercanía.

- Invítalos con amabilidad y sencillez a participar: Una actitud respetuosa y un lenguaje claro ayudarán a que NNA se sientan cómodos y participen de manera abierta en la encuesta.

Un ejemplo de diálogo antes de iniciar la aplicación del cuestionario a un grupo de NNA de forma presencial es la recogida acto seguido:

“Hola, mi nombre es [nombre del dinamizador/a], y hoy vamos a hacer una actividad donde te haré algunas preguntas para saber cómo te sientes y cómo son las cosas en los lugares donde estás, como en tu casa, en la escuela o donde juegas. No hay respuestas buenas ni malas, solo quiero saber lo que tú piensas y sientes.”

“Si hay alguna pregunta que no te guste o no quieras responder, me lo puedes decir y pasamos a la siguiente. Esto es voluntario y nadie se va a enfadar contigo. Lo que me digas es privado y solo lo vamos a usar para poder ayudarte y saber cómo están los niños y niñas.”

“Si en algún momento te sientes incómodo o quieres parar, me puedes avisar. ¿Está bien? ¿Quieres que empecemos?”

5. Análisis de los datos obtenidos

A continuación, se señalan una serie de pasos para realizar el análisis de la información obtenida:

1. Organizar las respuestas:

- Se revisa cada pregunta del cuestionario.
- Contar cuántas personas respondieron de cada manera (por ejemplo: cuántos dijeron “sí” y cuántos dijeron “no”).
- Se pueden anotar esos datos en una tabla o en una hoja Excel para tenerlos claros y bien ordenados.

2. Buscar las coincidencias y diferencias:

- Ver qué cosas se repiten mucho (por ejemplo: si muchas personas dicen que han visto peleas en su barrio).
- Constatar qué respuestas dieron pocas personas.

3. Identificar las situaciones más preocupantes:

- Identificar si hay respuestas que muestran que alguien podría estar en peligro o necesita ayuda.
- Hay que recordar que esta información debe manejarse con sumo cuidado y, en su caso, debe compartirse con un adulto responsable o un profesional, no con cualquiera.

4. Sacar conclusiones:

- Después de contemplar los datos, pensar juntos: ¿Qué nos está diciendo esta información? ¿Qué situaciones son las más comunes? ¿Qué podríamos hacer como grupo o comunidad para mejorar?

5. Compartir los resultados de forma respetuosa y anónima:

- Nunca se visibilizan los nombres de las personas que respondieron.
- Se cuentan solo los números y las ideas generales.

Algunos ejemplos:

Pregunta: *¿Has visto alguna vez a alguien siendo agredido en tu barrio?*

Respuestas:

- Sí: 12 personas
- No: 8 personas

Conclusión: Hay más personas que sí han visto situaciones de violencia en su barrio, por lo que es importante conversar sobre cómo podemos prevenirlo o a quién se puede acudir.

- Toda la información que recojamos es confidencial.
- La usamos para conocer la realidad y proponer soluciones, no para señalar ni culpar a nadie.
- Si encontramos algo grave, se debe avisar a los responsables adultos o entidades encargadas de proteger a NNA.

Para analizar los cuestionarios contestados, toca decidir cómo vamos a trabajar con esa información para entenderla mejor. Para eso, se pueden elegir distintas formas de organizar y analizar los datos:

1. Extrayendo números o porcentajes (estadísticas): Contar cuántas personas respondieron de cada manera y convertirlo en números o porcentajes. Por ejemplo:

- Se revisa cada pregunta del cuestionario.
- Se cuantifica el número de personas que respondieron de cada manera (por ejemplo: cuántos dijeron "sí" y cuántos dijeron "no").
- Se pueden anotar esos datos en una tabla o en una hoja Excel para tenerlos claros y mejor ordenados.

2. Clasificando los datos obtenidos por perfiles: si lo que se pretende es saber cómo opinan diversos grupos de personas. De este modo, se pueden organizar las respuestas atendiendo a ciertas características, tales como:

- Género: cuántos chicos y cuántas chicas respondieron cada cosa.
- Edad: qué opinan los de 12-13 años y qué los de 14-16.
- Lugar de origen: si queremos ver diferencias entre barrios, colegios o comunidades.

En este caso, analizar así la información sirve para ver si todos piensan igual o si hay diferencias entre grupos.

3. También debemos tomar en consideración que la información recopilada puede mostrarse en forma de gráficas. Una gráfica es una forma visual de mostrar los datos. Estas gráficas pueden ser:

- De barras 📊
- De pastel o torta 🍰
- De líneas 📈

Sirve para que sea más fácil entender los resultados y para poder mostrárselos a otras personas. Por eso, es importante pensar, antes de empezar:

- ¿Qué queremos saber?
- ¿Cómo sería más fácil entenderlo y explicarlo a otros?
- ¿A quién le vamos a contar esto después? (a otros jóvenes, a docentes, a líderes del barrio, etc.).

Un ejemplo: *“Queremos saber si los chicos y chicas de 12 a 16 años sienten que su barrio es seguro”*. Para ello, una vez aplicada la encuesta y antes de proceder al análisis de los datos obtenidos, debemos tomar una serie de decisiones:

- Vamos a contar cuántos dicen que sí y cuántos que no.
- Lo vamos a separar por género.
- Haremos una gráfica de barras para mostrarlo.

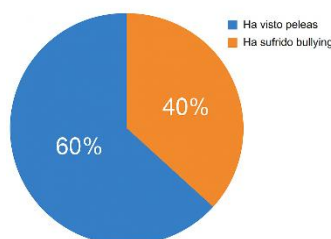
6. Informe e interpretación

Esta fase es el momento en el que se presentan e interpretan los resultados obtenidos, ello puede realizarse acudiendo a diversos mecanismos. Lo primordial es organizar y mostrar los resultados de tal modo que tengan sentido y que, a partir de ellos, se puedan tomar ciertas decisiones. Lo anterior debe efectuarse respetando los siguientes pasos:

[a.] Presentación de los resultados: en este punto se puede hacer uso de diferentes instrumentos para mostrar los resultados obtenidos. Por ejemplo, puede tratarse de:

- Un informe escrito: un documento que explica lo que se preguntó, cuáles fueron las respuestas y qué significan. El 60% dijo haber visto peleas en la escuela y el 40% haber sufrido burlas o bullying.
- Una presentación (del tipo PowerPoint o Canva) para explicarle a otros(as) los descubrimientos realizados. Por ejemplo, en gráfica de pastel:

Gráfica de pastel



- Una base de datos: una tabla organizada con todas las respuestas. Por ejemplo, con una tabla en Excel:

Pregunta	Sí (%)	No (%)
¿Has visto peleas en la escuela?	60%	40%
¿Te han hecho bullying?	40%	60%

[b.] Extracción de las conclusiones: en este apartado debemos plantearnos: *¿Qué hemos aprendido a partir de las respuestas obtenidas?*

Por ejemplo, qué piensa el grupo investigador que significan esos resultados. Por ejemplo: *“Se observa que la violencia está presente en la escuela, principalmente en forma de peleas físicas y bullying, lo cual afecta a un alto porcentaje de estudiantes.”*

[c.] Formulación de las recomendaciones o de la toma de decisiones: Según lo que se encontró, pueden sugerirse o decidirse cosas. Por ejemplo:

- Proponer campañas contra el bullying.
- Realizar talleres de manejo de emociones.
- Reforzar la vigilancia en los patios y pasillos.
- Crear un buzón anónimo para denunciar violencia.

7. Difusión de los resultados

Entramos en la última fase del cuestionario o encuesta. Aquí es importante pensar y decidir cómo se quiere comunicar la información obtenida para que el mensaje llegue al mayor número de individuos y, muy en particular, al grupo de personas que ostentan poder de decisión sobre los temas tratados (políticos, profesionales educativos, sociales, etc.).

En este instante debemos decidir:

[a.] Cómo se quiere hacer la difusión: mediante un informe escrito, un video, una publicación en redes sociales, una nota para la prensa o de otra forma. Ejemplos de instrumentos de difusión acerca de la violencia entre iguales:

- Informe escrito: Un documento que contenga los datos claros y consejos para la escuela.
- Video: Un corto con testimonios y consejos para evitar peleas y violencia.
- Redes sociales: Publicaciones o historias en Instagram o TikTok con mensajes clave y datos llamativos.
- Presentación en la escuela: Un evento donde se muestre lo que dijeron los(as) estudiantes y, acto seguido, se invite a dialogar.

[b.] A quiénes se quiere especialmente que llegue la información obtenida: en virtud de ello deberemos adaptar el lenguaje y el formato de presentación. Por ejemplo, ¿a estudiantes, a las familias, a los profesores o a los políticos?:

- Para estudiantes: Usar un lenguaje sencillo, con imágenes o videos que les llamen la atención.
- Para profesores y directivos: Más formal, con datos y propuestas para mejorar la convivencia.
- Para familias: Explicar por qué es importante estar atentos y cómo pueden ayudar.
- Para autoridades o políticos: Presentar datos concretos para que apoyen y promuevan políticas o programas contra la violencia.

[c.] Qué se pretende hacer con los resultados: hacerlos llegar a estamentos políticos, a la sociedad, a las familias, a otros NNA o jóvenes de la comunidad o barrio. Cuál es la finalidad que se pretende: que la gente tome mejores decisiones; que algo cambie en el barrio o escuela; o que otros NNA conozcan nuestras ideas e interpretaciones sobre un tema. Ejemplos.

- Para cambiar reglas en la escuela: Que haya más control y campañas contra el bullying.
- Para crear talleres o charlas: Donde NNA aprendan a resolver conflictos sin violencia.
- Para informar a las familias: Que sepan lo que pasa y cómo apoyar a sus hijos(as).
- Para que los líderes del barrio o la ciudad hagan algo: sin ir más lejos, poner más programas de prevención o espacios seguros.