

## Diseño de cuestionarios

“El instrumento básico utilizado en la investigación para encuestas es el cuestionario, es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta” (Casas, et. al., 2003). El cuestionario se debe diseñar a partir de las hipótesis, sin embargo, hay que tomar en cuenta las características de la población (nivel cultural, edad, aspectos socioeconómicos, etc.) y el sistema de aplicación que va a ser empleado, ya que estos aspectos son decisivos para determinar el tipo de preguntas, el número, el lenguaje y el formato de respuesta.

Para el diseño y la presentación del cuestionario se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Portada formal que recoja el título de la investigación con los autores, a quien va dirigido y fecha y versión de la encuesta.
- Instrucciones. Una pequeña explicación y las indicaciones correctas para realizar la encuesta.

- Diseño atractivo de preguntas y respuestas.
- Letra legible de preferencia Times o Serif y de un solo tipo.
- Utilizar una fuente pequeña para que aparente ser una encuesta corta.
- Usar cursivas y negritas para dar instrucciones.

Para Cáceres (1998), “Existen muchas opiniones con respecto a la secuencia de las preguntas en el cuestionario, por lo que, el enfoque lo decide el investigador y este debe considerar que la secuencia de las preguntas sean lógicas, además de agrupar todas las cuestiones que se relacionan con áreas afines”. Otros aspectos que se consideraran en otro apartado son:

- Las cuestiones a preguntar.
- La selección del tipo de preguntas que se requiere para cada cuestión de la investigación.
- Número de preguntas del cuestionario.

Determinar el orden y disposición de las mismas.

De acuerdo a Aparicio, et al. (2011) los aspectos más relevantes a considerar a la hora de poner en práctica una metodología de encuesta, de una forma coherente y rigurosa son los siguientes:

- En primer lugar, se han de formular los fines y los objetivos de la investigación. En los estudios inferenciales se han de plantear también previamente las hipótesis. Además, han de conocerse cuáles son las variables a considerar en el análisis.
- El cuestionario debe ser breve y concreto, ajustado a la cantidad de información que se necesita, y accesible para el entrevistado. Asimismo, hemos de intentar evitar la ocasión de que este pueda sesgar o falsear las respuestas.
- Una pregunta válida debe parecer importante, ser concisa e inequívoca, contener solo un pensamiento, y no presentar dobles negativas. De esta forma, se obtendrán respuestas claras y sencillas y se dispondrá de un cuestionario fácil de leer y completar.
- Por lo que se refiere a la secuenciación de preguntas, es aconsejable comenzar el cuestionario con preguntas iniciales no conflictivas que susciten interés al encuestado. Seguir con preguntas abiertas con respuestas que recojan la espontaneidad de los usuarios. Después vendrá un grupo de preguntas cerradas. Concluiremos el cuestionario con una serie de preguntas finales más conflictivas y rutinarias.
- Debe medirse en su justa medida la extensión del cuestionario, de modo que obtengamos la información buscada, pero sin cansar al entrevistado.
- Debe de elegirse la manera de llevar a cabo la encuesta: por correo, telefónica, con entrevista pero sin cuestionario, entrevista con cuestionario en el mismo lugar donde se presta el servicio, etc.
- Hay que tener claros los criterios de codificación.
- En la fase de diseño, hemos de tener en cuenta si vamos a estudiar a toda la población o si por el contrario estudiaremos tan solo una parte (una muestra) que la represente. Si se elige la segunda opción, hemos de seleccionar el tipo de muestreo a emplear, y definir el tamaño y el nivel de error.

- Al diseñar un cuestionario, hemos de asegurarnos la validez y fiabilidad de los resultados, y antes de iniciar el trabajo de campo, con el fin de mejorar la efectividad del cuestionario, hemos de someterlo a algún tipo de filtro o depuración (simulaciones de laboratorio, pretest, pruebas piloto, etc).

