

## Del concepto a las preguntas

En cualquier encuesta, para poder conseguir datos de buena calidad, en primer lugar debemos definir muy claramente **qué es lo que queremos conseguir**: ¿Cuál es el **tema** que queremos estudiar? Dentro de este tema, ¿qué es lo que realmente queremos medir? ¿Cuáles son los **conceptos** de interés? En encuestas online, una definición clara del objetivo es aun más crucial si cabe, porque no hay ningún entrevistador para clarificar el sentido de una pregunta cuando no queda clara, o para explicar un término que no se entienda.

Tomemos un ejemplo: la pregunta “¿te gusta el fútbol?” parece muy sencilla. Pero su sentido no está totalmente claro: mientras la mayoría de los chicos jóvenes probablemente entenderán la pregunta como “te gusta jugar al fútbol”, la mayor parte de las mujeres mayores probablemente la entenderán como “te gusta mirar el fútbol”. Si esta pregunta se incluyese en una encuesta cara-a-cara, si algún respondiente tuviese dudas, el entrevistador podría clarificar que la pregunta se refiere a “jugar al fútbol” (suponiendo que él tenga más información sobre lo que se quiere medir). Pero en una encuesta online no hay ninguna ayuda exterior, por lo tanto la importancia de formular las preguntas con exactitud y de manera que midan lo que queremos realmente estudiar, es aún mayor.

En este ejemplo el tema de investigación es el fútbol, pero dentro de este tema tenemos que definir más exactamente lo que nos interesa medir: jugar al fútbol, mirar partidos en la televisión, escuchar partidos en la radio, etc. También es necesario tener clara la diferencia entre el tema (el fútbol) y el concepto que queremos medir: aquí “te gusta” indica que el concepto de interés es un **sentimiento**. Sobre un mismo tema (fútbol) formularíamos una pregunta diferente si quisiéramos estudiar otro concepto: por ejemplo, si el concepto de interés es una **evaluación**, podríamos preguntar: “¿Piensas que jugar al fútbol está bien o está mal?”.

Una vez tenemos claro el tema exacto y los conceptos que queremos medir, tenemos que **operacionalizar** estos conceptos en preguntas. Operacionalizar significa transformar un concepto en una pregunta o un conjunto de preguntas. Siguiendo los consejos de Saris y Gallhofer (2007), esto se puede - o incluso se debe - hacer en **3 pasos** (“3-step procedure”):

### 1. Distinción entre conceptos por postulación y conceptos por intuición

Un **concepto por postulación** es un concepto complejo que no se puede medir directamente con una pregunta, al contrario de un **concepto por intuición**, que es un concepto que se puede preguntar de manera directa a través de una única pregunta (Northrop, 1947). Por ejemplo, si estamos interesados en la **actitud** de la gente hacia la política, eso es un concepto por **postulación**: es un concepto complejo, que se puede definir utilizando diferentes conceptos por **intuición**, que a su vez pueden ser un **sentimiento**, una **cognición** y una **tendencia de acción**.

Por lo tanto, el primer paso es determinar si nuestros conceptos de interés son conceptos por postulación o por intuición. Si son conceptos por postulación, tenemos que definirlos explícitamente en términos de varios conceptos por intuición. Para cada uno de estos

conceptos por intuición, podemos después aplicar el paso 2. Por el contrario, si ya son conceptos por intuición, podemos ir directamente al paso 2. En el ejemplo de un sentimiento hacia jugar al fútbol, ya tenemos un concepto por intuición directamente.

## 2. Desarrollo de aserciones para conceptos por intuición

Para cada concepto por intuición, formulamos una **aserción**. Esta aserción se puede formular de distintas maneras (ver tablas, capítulo 2 en Saris y Gallhofer, 2007) siguiendo reglas de lingüística básicas y dependiendo del lenguaje. En cualquier caso, siempre debemos **favorecer las formas más simples y directas de formularlas**.

En el ejemplo de un sentimiento hacia jugar al fútbol, se pueden formular varias aserciones:

- Me gusta el jugar al fútbol
- Es agradable jugar al fútbol
- Es pesado jugar al fútbol
- Jugar al fútbol es una cosa que me encanta

También es posible hacer aserciones más complejas: *“es agradable jugar al fútbol con sus amigos en la playa cuando hace sol”*. Pero haciendo eso, añadimos información que va a alterar lo que estamos midiendo. Ya no medimos un sentimiento hacia jugar al fútbol, sino un sentimiento hacia jugar al fútbol en ciertas condiciones. **Toda información no necesaria tiene que ser excluida**.

## 3. Desarrollo de solicitudes de respuesta (“requests for an answer”) para las aserciones

Las aserciones no piden respuesta. Por lo tanto, para una encuesta, tenemos que transformarlas un poco para que quede claro que queremos una respuesta y qué es lo que estamos preguntando al respondiente. Es el paso de la aserción a la **solicitud de respuesta**. Esta solicitud no siempre se hace en forma de pregunta con un signo de interrogación, también puede utilizarse por ejemplo un imperativo (*“por favor, marca la casilla que corresponde...”*). Por eso, en vez de “pregunta” hablamos de “solicitud de respuesta” (más general). Aquí también hay diferentes maneras de formular las solicitudes de respuestas a partir de una aserción. Por ejemplo si la aserción es *“me gusta jugar al fútbol”*, podemos transformarla en las siguientes solicitudes de respuestas:

- ¿Te gusta jugar al fútbol?
- Por favor, ¿nos podrías indicar si a ti te gusta o no jugar al fútbol?
- Ahora queríamos preguntarte si te gusta jugar al fútbol.
- ¿En qué medida te gusta jugar al fútbol?
- Indica si estás de acuerdo o en desacuerdo con la siguiente afirmación: “me gusta jugar al fútbol”.

Lo importante nuevamente es **utilizar siempre la forma más simple posible y quedarse lo más cerca posible de la aserción inicial**, evitando añadir cualquier información que no sea necesaria y/o que pueda hacer que no midamos el concepto de interés.

En conclusión, parece sencillo formular preguntas pero debemos seguir unas reglas básicas:

- **Definir de antemano bien qué es exactamente lo que queremos medir** (tema de investigación y conceptos)
- **Empezar definiendo los conceptos para después ir formulando paso a paso las preguntas**

En caso contrario (si se formulan las preguntas directamente), existe un elevado riesgo de que las preguntas al final no midan exactamente lo que el investigador realmente quiere medir, lo que por su puesto, puede afectar a los resultados obtenidos.

Referencias bibliográficas:

Northrop F.S.C. (1947). *The Logic of the Sciences and the Humanities*. New York: World Publishing Company.

Saris, W.E. and I. Gallhofer (2007). *Design, Evaluation, and Analysis of Questionnaires for Survey Research*. New York: Wiley