

# Guía Práctica: ¿Cómo hacer buenas preguntas en una encuesta?

Autora: Bárbara Zoro

Asistente de Recursos y Herramientas Digitales para Prácticas de Liderazgo de Alto Impacto

El uso de información basada en datos se ha instalado en múltiples países como una estrategia clave para la mejora escolar. Esto se debe al positivo impacto que puede tener en el aprendizaje organizacional, el cambio en las prácticas docentes y la mejora en los aprendizajes de los estudiantes (Datnow, Park & Wohlstetter, 2007; Petrides & Nodine, 2005).

En algunos contextos, la toma de decisiones para la mejora ha centrado sus procesos sólo en datos provenientes de resultados de pruebas estandarizadas y evaluaciones sumativas de los aprendizajes de los estudiantes (Parra y Matus, 2016). Esto ha dejado de lado algo fundamental: el proceso educativo no se produce de forma aislada, sino en un contexto, la organización educativa.

Los procesos de toma de decisiones requieren ser realizados tomando en cuenta datos relevantes respecto

de los estudiantes, las familias, los docentes y la escuela; como son las percepciones, creencias y opiniones de estos actores. Estos datos, al organizarse y contextualizarse, reportan información pertinente que pueden entregar una amplia panorámica del centro escolar (Lai & Schildkamp, 2013). Es por ello que este recurso tiene por objetivo presentar orientaciones prácticas para el uso de datos sobre percepciones en la toma de decisiones, especialmente a través de la confección de encuestas. En términos más prácticos, cómo crear buenas preguntas en encuestas.

Los datos sobre percepciones se refieren a opiniones, creencias, convicciones y sentimientos de las personas (Bernhardt, 2009). Todos tenemos creencias respecto a cómo opera el mundo, tomamos estas percepciones como una realidad y nos orientamos en el mundo en base a ellas. En las escuelas, las percepciones nos ayudan



## ConsultaLE

Aplicación móvil diseñada por LIDERES EDUCATIVOS para realizar consultas sobre las percepciones en tu comunidad escolar. Te permite realizar encuestas de un máximo de 5 preguntas a las personas que selecciones. Se pueden enviar las consultas por correo, whatsapp u otras redes sociales que tengas habilitadas en tu celular.

**¡Pruébala!**

a comprender lo que estudiantes, apoderados, docentes, asistentes de la educación y la comunidad educativa en general piensan y sienten respecto de la escuela, los programas, las personas que conforman la comunidad, entre otros (Bernhardt, 2009). Conocer las percepciones en nuestra comunidad escolar entrega información respecto de qué es conveniente cambiar, qué valoran los estudiantes y docentes, cómo les gustaría que funcionara la escuela o liceo, entre otros aspectos.

Para conocer las percepciones se producen datos a través de la aplicación de encuestas, focus groups, entrevistas, entre otras técnicas. Una encuesta es un método de

recolectar información de un determinado grupo de personas usando cuestionarios estandarizados o entrevistas, las que pueden aplicarse de forma electrónica (correo, aplicaciones móviles, etc.), vía telefónica, cara a cara, u otra.

Como las preguntas son el foco principal de muchas encuestas, es fundamental para obtener información útil aprender a formularlas de la mejor manera posible. La forma en que formulas una pregunta en tu encuesta prescribe la respuesta, como podemos ver en el siguiente ejemplo.

## La relación entre las preguntas, los participantes y la información

Tres investigadores decidieron investigar respecto a la opinión de apoderados sobre gratuidad en la educación universitaria. Al mostrar sus resultados eran todos disimiles, tal que no se podía llegar una respuesta consensuada respecto a la opinión de los apoderados sobre el tema.

Al examinar las preguntas que habían realizado nos encontramos con:



### Experto A:

¿Usted apoyaría el aumento de impuestos para pagar para la gratuidad de la educación pública?



### Experto B:

¿Usted apoyaría un incremento en sus impuestos para la gratuidad de la educación pública?

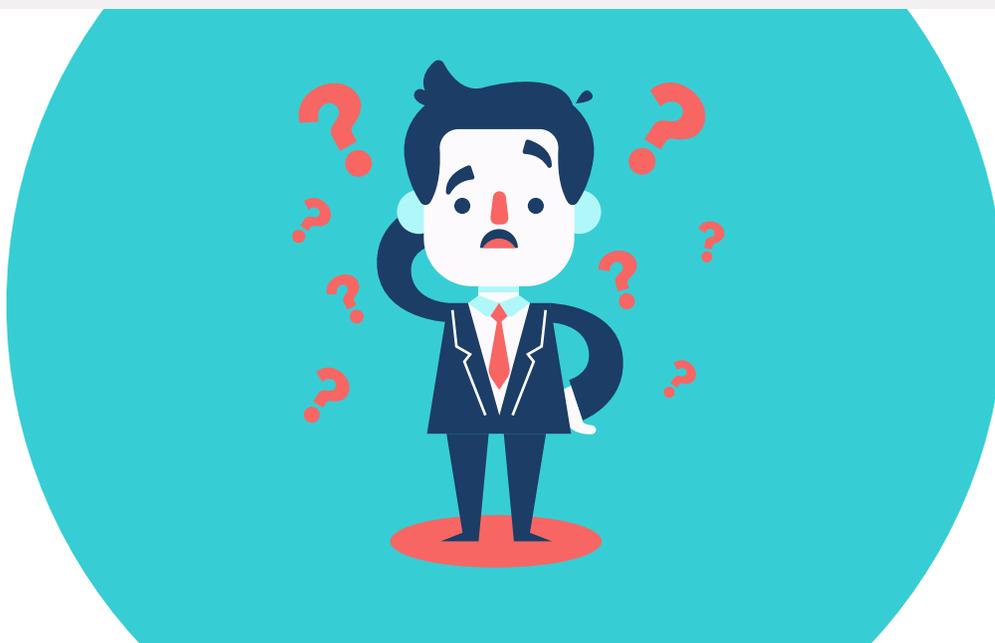


### Experto C:

¿Usted apoyaría un incremento en sus impuestos de un 10% para pagar por la gratuidad de la educación pública?

¿Contestaste de la misma forma estas tres preguntas?

En la primera pregunta las personas opinan sobre el aumento de impuestos en general, en la segunda se les interpela directamente sobre sus impuestos y en la tercera se estipula el monto del aumento, pudiendo hacerse una idea concreta de cómo les afectará esta reforma a sus bolsillos.



# ¿Qué debo saber antes de redactar preguntas?

## ¿CUÁL ES EL PROPÓSITO DE LA PREGUNTA?

El primer paso es conocer el propósito de los datos que recabaremos. Es importante definir el objetivo específico de la encuesta o consulta que haré. Ejemplos: Identificar el nivel de satisfacción de los apoderados respecto de su nivel de escolarización; Identificar los intereses de formación profesional entre los profesores del establecimiento.

## ¿QUIÉN O QUIÉNES PREGUNTARÁN?

Es clave definir este aspecto a la hora de formular las preguntas, ya que delimita quién o quiénes serán las personas responsables de aplicar la encuesta. Es importante intentar que el encuestador siempre consulte las preguntas de la misma manera, para asegurar la validez de los resultados.

## ¿A QUIÉN O QUIÉNES LE PREGUNTARÉ?

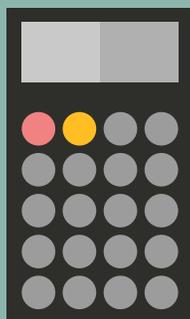
Es muy importante tener esto claro a la hora de formular las preguntas, ya que estas deben tener un vocabulario apropiado y pertinente a los encuestados. Es clave que quienes responderán comprendan todos los conceptos utilizados en las preguntas. Enfrentarse a preguntas que no sabemos responder es extremadamente frustrante y entrega datos poco fidedignos (Fink, 1995).

## ¿CUÁNTO TIEMPO TENGO PARA PREGUNTAR?

Es fundamental estimar el tiempo que demanda cada pregunta, para poder planificar cuidadosamente las necesidades de información con la disponibilidad de tiempo que tenemos para averiguar esto. El número de preguntas que haremos depende enormemente de la cantidad de tiempo disponible para responderlas. Si tengo 10 tópicos y sólo 10 minutos para que las personas contesten una encuesta, haré muchas menos preguntas que si dispongo de 1 hora.

## ¿POR QUÉ MEDIO PREGUNTARÉ?

El medio es importante de definir porque no todos sirven para las mismas poblaciones a investigar. No puedo conducir una encuesta en lápiz y papel a 60 personas alrededor de una comuna si no tengo los recursos para desplegar un equipo o la red para asegurar que las respuestas llegarán a mí. De igual forma que no puedo enviar una consulta por medio de una aplicación móvil si tengo claro que mis fuentes no cuentan con smartphones y conexión a internet móvil. Si voy a aplicar la encuesta en formato lápiz y papel durante el consejo de profesores, debo asegurarme de generar condiciones para que los profesores sientan que pueden dar sus opiniones reales, asegurando la confidencialidad.



# Tipos de preguntas

Una vez que tengo todo esto claro, una buena forma de comenzar es definiendo qué tipos de preguntas realizaré. Estas pueden ser:

## Dicotómicas:

Son preguntas que sólo pueden tener dos respuestas posibles, por ejemplo:  
Sí/No; Bien/Mal; Femenino/Masculino, entre otros.

### Ejemplo:

¿Podrás asistir a la reunión del 24 de abril a las 17 horas?  
a) Sí  
b) No

## Selección Única:

Acá hay dos posibles tipos de preguntas: la pregunta que pide responder usando una escala; y la que pide elegir una respuesta entre múltiples opciones. Las escalas se usan generalmente para medir cantidad, frecuencia, grados de acuerdo, entre otros. La más conocida es la escala de Likert, que pregunta por el nivel de acuerdo.

### Ejemplo:

Soy feliz en mi lugar de trabajo.  
a) Muy en desacuerdo  
b) En desacuerdo  
c) De acuerdo  
d) Muy de acuerdo

Ante situaciones donde hay múltiples posibles respuestas, la selección única te permitirá seleccionar una sola respuesta.

### Ejemplo:

¿A qué hora tienes disponibilidad para el taller de habilidades fonológicas del 19 de mayo? Elige solo una opción.  
a) Entre 9.30 y 11.30 horas  
b) Entre 11.31 y 13.30 horas  
c) Entre 13.31 y 15.30 horas  
d) Entre 15.31 y 17.30 horas

Debes asegurarte de que las respuestas sean mutuamente excluyentes, de lo contrario pondrás a los participantes en una posición difícil y tu información no será del todo confiable. Por ejemplo, no se puede poner de 9.30 a 11.30 y la siguiente alternativa de 11.30 a 13.30 horas. Por esto la siguiente alternativa es de 11.31 a 13.30.

## -Selección Múltiple:

Si tu pregunta tiene más de una respuesta posible puedes utilizar preguntas de selección múltiple. Aquí el encuestado tiene la posibilidad de seleccionar más de una respuesta, agregándole flexibilidad a tu pregunta.

### Ejemplo:

¿Qué problemática le interesaría que se abordara en la próxima escuela de padres? Marca todas las alternativas que correspondan.  
-Uso de tareas en la escuela  
-Prevención del bullying  
-Cómo apoyar a los estudiantes para el aprendizaje efectivo  
-Orientaciones para el monitoreo de redes sociales y situaciones de riesgo  
-Participación de la comunidad en la toma de decisiones.

## Texto Libre:

Este tipo de pregunta es adecuado para cuando necesitas recabar datos particulares, como nombres o direcciones, o cuando deseas obtener retroalimentación en relación a algo.

### Ejemplo:

¿Tiene alguna observación o sugerencia respecto al último consejo de profesores?



## Tips para una buena encuesta

### Usa lenguaje lo más simple y directo posible.

De esta manera podrás evitar la sobre interpretación o que las personas se pierdan al leer la pregunta.

*Ejemplo:*

#### Necesita más trabajo

Por favor indique la medida en que usted cree que el programa de actividades extra programáticas deportivas incrementa las habilidades de su hijo o pupilo para socializar con sus pares.

#### Mucho mejor

¿La participación en actividades extra programáticas deportivas ha ayudado a su pupilo a relacionarse con otros niños?

### Sé específico.

Algunos conceptos pueden tener significados distintos para las diferentes personas. Trata de ser lo más específico posible en la formulación de tus preguntas, así obtendrás

*Ejemplo:*

#### Necesita más trabajo

Por favor indique la medida en que usted cree que el programa de actividades extra programáticas deportivas incrementa las habilidades de su hijo o pupilo para socializar con sus pares.

#### Mucho mejor

¿La participación en actividades extra programáticas deportivas ha ayudado a su pupilo a relacionarse con otros niños?

información más precisa para poder tomar mejores decisiones.

### -Desglosa grandes tópicos a pequeñas preguntas.

Si un concepto puede tener múltiples interpretaciones, una forma de abordarlo es desglosándolo en diversas preguntas que puedan abordar sus múltiples aristas.

Por ejemplo, si vamos a investigar respecto del sentido

de pertenencia de los docentes en la escuela, en vez de preguntar "Sientes que perteneces en esta escuela", podríamos preguntar:

*Ejemplo:*

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Siento que el personal del establecimiento se preocupa por mí					
Trabajo con personas que me tratan con respeto					
Siento que mi trabajo es reconocido en el establecimiento					
Trabajo con personas que me escuchan si tengo ideas sobre cómo hacer las cosas mejor					
Me encanta trabajar en este establecimiento					

## Pregunta sólo una cosa a la vez.

Es importante evitar fusionar dos o más preguntas en una. De lo contrario, no sabremos a cuál de las preguntas corresponde la respuesta obtenida.

*Ejemplo:*

### Necesita más trabajo

¿Qué tan frecuentemente le lee a su hijo o estudiante bajo su custodia y lo ayuda con sus tareas?

### Mucho mejor

¿Qué tan frecuentemente usted le lee a su hijo o estudiante bajo su custodia?

¿Qué tan frecuentemente usted ayuda con sus tareas su hijo o estudiante bajo su custodia?

## Evita preguntas tendenciosas.

A veces, las opiniones de quienes formulan las preguntas pueden filtrarse en ellas, induciendo sutilmente las respuestas de los participantes. Cuando esto ocurre disminuye la confiabilidad de las respuestas. Es

*Ejemplo:*

### Necesita más trabajo

¿Cree usted que la escuela debería bajar el presupuesto para actividades extraprogramáticas para proteger a nuestros niños contratando guardias?

### Mucho mejor

Para proteger a nuestros niños, la escuela ha decidido contratar guardias. Esto implica que debemos disminuir algunos gastos en otras áreas. ¿en qué cree que podríamos rebajar gastos? Marque dos.

- a) Actividades extraprogramáticas
- b) Salidas a terreno
- c) Insumos de reuniones de apoderados
- d) Artículos deportivos
- e) Postergar proyecto de techado de cancha

Una buena forma de evaluar si la pregunta es tendenciosa es preguntándole a alguien que no participará de la encuesta si cree que hay una respuesta socialmente deseable o "políticamente correcta" a la pregunta. Si es

así, intente reescribirla o desglósala en varias preguntas. una respuesta por deseabilidad social. información más precisa para poder tomar mejores decisiones.

## REFERENCIAS

- Beadell, S. (s.d.) Surveys 101: A Simple Guide to Asking Effective Questions. Recuperado de: <https://zapier.com/learn/forms-surveys/writing-effective-survey/>
- Bernhardt, V. (2009) *Data, Data Everywhere: Bringing All the Data Together for Continuous School Improvement*. Larchmont, NY: Eye on Education.
- Datnow, A., Park, V., & Wohlstetter, P. (2007). *Achieving with data: How high performing districts use data to improve instruction for elementary school students*. Los Angeles, CA: Center on Educational Governance, USC Rossier School of Education. <http://www.newschools.org/files/AchievingWithData.pdf>
- Fink, A. (1995). *How to ask survey questions*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Innovation Network (s.d.) *Data Collection Tips: Developing a survey*. Recuperado de: [http://www.pointk.org/client\\_docs/File/Survey\\_Dev\\_Tips.pdf](http://www.pointk.org/client_docs/File/Survey_Dev_Tips.pdf)
- Lai, M. K. y Schildkamp, K. (2013). Data-based decision making: An overview. En K. Schildkamp, M. K. Lai, & L. Earl (Eds.), *Data-based decisión making in education: Challenges and opportunities*. Studies in educational leadership 17, (pp. 9-21). Dordrecht: Springer.
- Parra, V. y Matus, G. (2016). Usos de datos y mejora escolar: Una aproximación a los sentidos y prácticas educativas subyacentes a los procesos de toma de decisiones. *Calidad en la educación*, 45, 207-250.
- Petrides, L. & Nodine, T. (2005). *Anatomy of school system improvement: Performance-driven practices in urban school districts*. San Francisco: Institute for the Study of Knowledge Management in Education and New Schools venture Fund.
- Questionnaires. Chico, CA: Education for the Future. Recuperado de: [http://eff.csuchico.edu/downloads/EFF\\_AssessQs.pdf](http://eff.csuchico.edu/downloads/EFF_AssessQs.pdf)