

XII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2017.

# Las preguntas abiertas en cuestionarios on-line. Un aporte al estado del arte.

Bruno De Santis y Matías Zitello.

Cita:

Bruno De Santis y Matías Zitello (2017). *Las preguntas abiertas en cuestionarios on-line. Un aporte al estado del arte. XII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-022/165>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

**XII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales. UBA**

***Recorridos de una (in)disciplina.***

***La Sociología a sesenta años de la fundación de la Carrera***

**Autores: Bruno De Santis – Matías A. Zitello**

**Pertenencia institucional: Consultora Dataload / UNLZ / UCES**

**Mesa 46. Metodología de la Investigación Social y Epistemología**

**Ponencia:**

**Las preguntas abiertas en cuestionarios on-line. Un aporte al estado del arte.**

**Resumen:**

En la actualidad se ha generado un aumento en el uso de encuestas por Internet, motivado por la rapidez en el relevamiento de datos, el bajo costo y la mejora en las respuestas, por mencionar algunos factores. Estas características llevan a considerarla como opción ante las tradicionales ventajas de las encuestas presenciales y telefónicas. Cabe destacar que en el trascurso de las encuestas online surge un canal de comunicación en donde desaparece ese efecto disciplinante que inhibe las opiniones de los entrevistados.

Este aspecto mencionado más arriba es muy frecuente cuando los entrevistados responden preguntas abiertas. La bibliografía existente sugiere la codificación de preguntas abiertas partiendo del enfoque cualitativo. Si bien este enfoque no tiene como objeto la medición, codificar una pregunta abierta implicaría un mecanismo similar a codificar preguntas que se hacen en el marco de una entrevista en profundidad.

El presente trabajo propone analizar ejemplos de preguntas abiertas desarrolladas a través de cuestionarios online, explorando las alternativas metodológicas existentes y sugiriendo nuevas propuestas de codificación.

**Palabras claves:** encuesta – metodología – cualitativo – online

La codificación de preguntas abiertas es un tema de debate para muchos especialistas e investigadores. Es cierto que este debate toma mayor vigor en las encuestas que se aplican en investigaciones de opinión pública y donde se tocan temas de interés general. Es ahí donde aparece la información más rica para el análisis. Por otro lado, las preguntas abiertas adquieren otra dimensión cuando se aplican cuestionarios online. Sucede aquí que los entrevistados sólo son interpelados por una aplicación digital y casi se podría decir que no hay intermediario entre las opiniones de la gente y la información cruda que se obtiene del relevamiento.

Es un hecho consumado que las encuestas de opinión encuentran una fuerte limitación histórica en este sentido. La famosa “*teoría de la espiral del silencio*” ha sido muy elocuente para explicar tal limitación (Noelle-Neumann, 1995). La inhibición de los entrevistados frente a las llamadas telefónicas o la presencia del encuestador in situ son importantes obstáculos para que se expresen las opiniones genuinas de la ciudadanía. Cuando en la opinión pública emergen percepciones colectivas que parecieran ser políticamente incorrectas o viscerales, la experiencia dice que la mayoría de los entrevistados tienden a acallar sus opiniones por el temor al rechazo que su percepción pudiera generar en el entorno. Esta última cuestión es la que se suprime con la aparición de las encuestas online. Aquí no hay observación desde el entorno, tampoco terceros observando y, por ende, generando un efecto disciplinante sobre el libre pensar de temas que pueden resultar controvertidos desde su inicio. Noelle-Neumann (1995) reconoce el poder restrictivo de la opinión pública como institución informal, pues esta se sustenta en la aprobación o desaprobación de opiniones y comportamientos observables públicamente. Estos aspectos son considerados relevantes, ya que: 1. Tiene un origen social, a partir de la interacción con los diferentes sistemas sociales y sus actores; 2. Es compartida y aceptada por una comunidad relevante; 3. Persiste temporalmente en el tiempo; 4. Controla, autoriza, restringe y libera.

Tal vez si este tema es analizado en términos abstractos, no pueda dilucidarse con claridad esta tensión constante que existe entre la opinión individual y el tratamiento social de un tema polémico como los que abordaremos a continuación.

## La AUH y la Ley de Medios

Un primer ejemplo que nos permitirá salir de esa abstracción es una encuesta que realizamos sobre la percepción que la ciudadanía tenía respecto a la AUH (Asignación Universal por Hijo) que se implementó por entonces durante el año 2010<sup>1</sup>. Al momento de implementarse la AUH, fue de conocimiento público las diferencias que tuvieron los partidos políticos, funcionarios y líderes de opinión sobre su implementación, más allá de que finalmente existió un consenso generalizado en la necesidad de su implementación.

Es importante destacar la variedad de opiniones que encontramos respecto de este tema, unos meses después de que la AUH se llevara a cabo. Vale mencionar que existieron opiniones que fluctuaron desde la aceptación total de la AUH hasta las opiniones más radicalizadas en su contra.

### Tipos de respuestas en la AUH

Ejemplos de aceptación total:

1\_ *“Por primera vez se pasa del discurso a la acción. Es una vieja deuda social que se comienza a saldar. Los resultados están a la vista, en términos de baja de la indigencia, la pobreza extrema, y el acceso a las vacunas y a la educación.”*

2\_ *“Primero porque es tenido en cuenta que ya es importante, otros gobiernos no lo han hecho, segundo porque será de ayuda para enfrentar aunque sea las necesidades mínimas de los niños. Es el principio de algo que puede ir acrecentándose hasta ser un subsidio suficiente para solventar todas las carencias.”*

3\_ *“Porque incluye en el sistema escolar a muchos niños que hasta el momento no iban a la escuela y porque fomenta y activa el consumo.”*

Ejemplos de postura intermedia:

1\_ *“Me parece bien que se asista a quienes menos tienen, pero hace años en nuestro país se está fomentando la cultura del clientelismo en lugar de la del trabajo.”*

2\_ *“Es sólo otro parche más, lo que se necesita es equidad real, que los sectores privilegiados dejen de repartirse la torta y se promuevan cooperativas de trabajo real. Con esto cada cabeza de familia tendrá la posibilidad de llevar el pan a los suyos sin limosnas partidarias y electoralistas.”*

3\_ *“Quizás ayude a algunas de las pocas personas decentes que hay en este país y mejore la vida de algunos niños en pequeña medida, pero quizás otras (me atrevo a decir, la mayoría) lo hagan solo por el dinero y los niños no se vean para nada beneficiados por este subsidio, que aparte me parece insignificante dados los precios actuales generales de todo”.*

Opiniones radicalmente en contra:

1\_ *“siempre le terminan dando planes a los negros y a los que nos rompemos el lomo laburando nos aprietan mas con los impuestos, tasas y contribuciones”.*

---

<sup>1</sup> Encuesta realizada por la consultora Dataload. Septiembre de 2010.

2\_ *“Porque se lo dan a gente que no sabe manejar el dinero (ahí viene otro de los problemas, la falta de educación), y que no tiene expectativas de llegar a más, entonces si con eso le alcanza no van a buscar un trabajo y pasarse 8 o 10hs trabajando como hacemos el resto porque no pretenden nada más que sobrevivir.”*

3\_ *“Porque es otorgado a la gente que no trabaja o trabaja en negro. El que quiere un subsidio que trabaje y que tenga todo en regla. Mantiene a la pobreza y no incentiva a trabajar. Hay que ayudar a quien se lo merece, a la gente que trabaja duro para poder mantener a su familia y sin embargo el dinero no le alcanza y no puede ascender en la escala social culpa de las políticas erróneas que implementa este gobierno. En Argentina los gobernantes solo piensan en el corto plazo, en ganar votos para las siguientes elecciones y así poder seguir robando por 4 años más.”*

Otro aspecto para analizar, es que existen diferentes niveles en esta tensión entre el entrevistado versus el dato relevado. Por empezar, si se hiciera una encuesta de clima interno o laboral en una organización, notaríamos que allí el nivel de inhibición de los entrevistados no varía tanto si las preguntas se hacen de manera online o auto-administradas mediante sobre cerrado. Es posible que las encuestas de clima interno dentro de las organizaciones tengan los mismos resultados si se hacen de manera tradicional y auto administradas. Un caso así describe muy bien la limitación que implica la conexión existente entre investigadores y entrevistados. Quienes organizan el relevamiento de campo, la empresa que es contratada para realizar el estudio o los mismos encuestadores, pueden tener contacto asiduo con las personas que están sujetas a ser estudiadas. Sumado a que una opinión muy radicalizada o que ponga en tela de juicio el sistema de organización institucional es más bien excepcional. El entrevistado puede sentir temor de que una respuesta muy sincera pueda tener efectos adversos en su ámbito laboral. En consecuencia, es probable que en estos casos los datos suministrados a través de preguntas abiertas tiendan a ser relativamente pobres.

En un nivel más bajo de inhibición frente a las preguntas, se encontrarían las encuestas que se realizan en instituciones con un nivel de participación menor: por ejemplo, en clubes o instituciones deportivas, en partidos políticos, asociaciones, etc. Se supone que el nivel de inhibición de la respuesta allí es menor porque el nivel de involucramiento del entrevistado con la institución también es menor. Por ende, siempre el mejor momento ejercitar la tarea de codificar preguntas abiertas lo sigue siendo las encuestas que se aplican a entrevistados en general, dentro de una localidad, ciudad, provincia o país, donde la relación entre los entrevistados y los investigadores es inexistente e improbable. Esta mayor libertad de expresión no es exclusiva de las encuestas online. Las redes sociales, los foros de los diarios, de los sitios webs también son foco de atención para analizar las opiniones de la ciudadanía.

Allí también se observa una tendencia creciente a eliminar esas inhibiciones que antes existían.

El segundo ejemplo propuesto es la encuesta que relevamos sobre la ley 26.522, más conocida como “Ley de Medios”<sup>2</sup>, que establecía las normas para regir el funcionamiento y distribución de licencias de los medios radiales y televisivos en nuestro país. Durante la gestión de Cristina Kirchner, esta ley buscó regular los servicios de comunicación audiovisual, siendo sancionada y promulgada en octubre de 2009; esto se dio principalmente en el marco de una disputa del gobierno con el diario Clarín en cuanto a su consolidación como multimedio opositor, siendo propietario de varios medios de comunicación. Como en el caso de la AUH, esta ley generó controversias, pero esta fue mucho más profunda debido a la temática abordada: la libertad de expresión.

En este ejemplo, las opiniones brindadas fueron más profundas y elaboradas debido a la percepción de las limitaciones en la “libertad de expresión”. En efecto, se hallaron opiniones que van desde la necesidad y utilidad de la misma en contra de los monopolios mediáticos, quienes observaron una puja de poderes donde la sociedad no tenía injerencia y quienes manifestaron opiniones totalmente en contra.

### **Tipos de respuestas por la Ley de Medios**

Ejemplos que consideran su utilidad:

1\_ *“Porque considero que generara una multilateralidad de medios que no haya hoy en día. Es muy importante. Los únicos referentes que están en contra de esta ley son hipócritas, no tienen sustento como los tienen los que están a favor”.*

2\_ *“Porque la concentración de medios es falta de democracia. Los grupos económicos concentrados, manejan la economía pero también la información, por lo tanto construyen “la realidad”. Es necesario pluralidad de miradas y voces.”*

3\_ *“Porque otorga libertad de expresión, a todos los sectores de la sociedad, y combate la hegemonía de los medios que siempre nos sometieron a su propio criterio y conveniencia, sin olvidar también que provee de trabajo a más personas con inquietudes y vocación de comunicadores.”*

Quienes la consideran poco útil:

1\_ *“De la manera en que se la plantea me parece inútil, si bien hay que reconocer que es necesario tratar el tema. Supongo que la gente entendida en el tema sabrá cómo debería formularse esta ley.”*

2\_ *“Porque cambia los intereses para otros poderosos. Es mentira eso de que se les dará lugar a los más pequeños.”*

---

<sup>2</sup> Encuesta realizada por la consultora Dataload. Septiembre de 2010.

3\_ *“Porque no se contemplaron puntos importantes, es decir, se encuentra incompleta. No se tiene en cuenta una nueva forma de distribución del espectro radiofónico, el cual actualmente es caótico. Por otro lado también se usa para presionar grupos inversores, los cuales, si bien apuntan a prácticas monopólicas, no deberían ser presionados con esta ley, sino llevados a la justicia. Por otro lado, esta ley favorece la utilización de ciertas partidas presupuestarias con fines inciertos, por ejemplo, el presupuesto que el gobierno gasta en publicidad, que de 42 millones en la gestión de Néstor Kirchner, aumento a casi 2000 millones en la gestión de Cristina Kirchner.”*

#### Opiniones que la consideran inútil:

1\_ *“Cada uno tiene derecho a expresar y decir lo que piensa, si el gobierno actual está tan en contra de lo que hicieron los militares, ¿por qué quieren hacer lo mismo? ¿No les gustará la opinión de la gente? ¿O no les gustará que le digan la verdad? Están haciendo un gobierno espantoso y desaprovechando la oportunidad de tener un país líder”.*

2\_ *“La ley de medios es desde su engendro mal intencionada y va en contra de la libertad de expresión por la que tanto hemos luchado desde la época de la dictadura. No podemos esperar vivir en libertad y democracia si permitimos que el control de la información la tengan unos pocos, y si además éstos son quienes pretenden controlar el futuro de nuestros hijos o nietos, aún peor. Ya pasamos por la ley mordaza, queremos decidir nosotros a quien escuchar, el pueblo no es tonto...”.*

3\_ *“Porque pone límites a la expresión y a la opinión, es decir, reprime, tal vez no de una forma directa, pero la censura se siente sea como sea. Nuestro gobierno se está deformando, incluso el hecho de permitir que los gay y/o lesbianas contraigan matrimonio, es una forma de transgresión, no sólo para los valores morales de las futuras generaciones y nuestra alma, sino para la religión oficial de nuestro país. Nos vamos a convertir en Sodoma y Gomorra”.*

La disyuntiva que aparece es que si bien las encuestas a la ciudadanía general son más ricas para su análisis cualitativo, es que también generan un desafío significativo en el momento de realizar una codificación que tenga sentido metodológico. Decíamos anteriormente que desaparece la inhibición de los entrevistados para responder preguntas abiertas, pero también resulta una tarea onerosa codificar algunas respuestas que bien pueden superar los cuatro o cinco párrafos. Sin duda, las limitaciones que tienen los entrevistados para responder son mínimas y las posibilidades de escribir pueden superar los 1000 caracteres.

#### **La categorización del material cualitativo**

Cuando se ha obtenido material cualitativo procedente de registros de fenómenos sociales o que conforman elementos de un proyecto de investigación, querrá clasificarse dicho contenido en categorías apropiadas para poder describirlo de un modo ordenado. Este proceso de clasificación en categorías habitualmente es designado como “análisis de contenido” o “codificación”. La primera expresión se aplica con mayor frecuencia al material cualitativo registrado de tipo secundario; la segunda se aplica en general al análisis de datos creados en el transcurso de la investigación. La palabra “codificación” se usa en especial al referirse al proceso de categorización de las respuestas dentro de las entrevistas. Es necesario utilizar algún proceso de codificación que permita desarrollar una clasificación manejable o

sistema de códigos (Patton, 2002). “*La codificación es el corazón y el alma del análisis de textos enteros*” (Ryan y Bernard, 2003, p. 274).

La codificación fuerza al investigador a hacer juicios acerca del significado de bloques contiguos de texto y permite eliminar el caos y la confusión que habría sin algún sistema de clasificación. Esto implica un trabajo intelectual y mecánico que permita codificar los datos, encontrar patrones, etiquetar los temas y desarrollar sistemas de categorías. Por otra parte, significa analizar el contenido central de las entrevistas, observaciones u otros documentos para determinar qué es significativo, y a partir de allí reconocer patrones en esos datos cualitativos y transformar esos patrones en categorías significativas y temas (Patton, 2002).

### **Métodos tradicionales ¿Siguen considerándose vigentes?**

A decir verdad, no existe un método exclusivo para codificar preguntas abiertas en cuestionarios. La codificación de preguntas abiertas se circunscribió casi siempre a codificar las respuestas que los encuestadores tomaban de manera escrita o bien cuando un encuestador telefónico escribía en un espacio de respuesta acotado.

La aparición de las respuestas online con campo abierto nos invita debatir con más énfasis la necesidad de analizar detalladamente la dimensión que tienen hoy día las repuestas abiertas.

Toda la bibliografía existente en este sentido apunta a encontrar una forma de codificación, pero siempre partiendo del enfoque cualitativo. Si bien el enfoque cualitativo no tiene como objeto la medición, hay una vasta bibliografía que desarrolló métodos muy útiles que describen cómo codificar fragmentos de entrevistas. En rigor, codificar una pregunta abierta implicaría seguir el mismo mecanismo de codificar las preguntas que se hacen en el marco de una entrevista en profundidad.

Uno de los métodos más interesantes que se desarrollaron para codificar preguntas abiertas es el método de Saturación Teórica de Glaser y Strauss (1967). Generalmente, el método de saturación teórica se utiliza como técnica de muestreo para estudios cualitativos, donde no hay una selección de casos a través de métodos probabilísticos. Consiste en frenar la selección de casos en el momento en que estos ya no otorgan información adicional para desarrollar más categorías. El investigador adquiere confianza empírica de que esa categoría

esta “saturada” y que queda incorporada la totalidad de la varianza o diversidad que presentan las opiniones.

A grandes rasgos, este método de saturación teórica es el más difundido como alternativa metodológica para codificar preguntas abiertas. En el relevamiento de campo de las entrevistas en profundidad, el método de saturación teórica funciona simultáneamente en el sentido de que sirve para codificar preguntas y para frenar el relevamiento de casos. Se frena el muestreo en el mismo momento en que se comprueba que las categorías que van apareciendo en las entrevistas están saturadas. En el enfoque cuantitativo, esto no es así. En principio porque la selección de casos no tiene nada que ver con la codificación de preguntas. Son dos etapas separadas y que se hacen de manera secuencial. Es decir que primero se hace el muestreo y después recién la codificación. Pero al momento de codificar preguntas abiertas, el mecanismo a aplicar es el mismo: se toman ejemplos concretos para armar categorías, se van incorporando cada una de ellas en una codificación independiente y se frena la codificación cuando se considera que se dio esa instancia de saturación, o sea respuestas que ya no tienen autenticidad y que pueden considerarse saturadas.

### **Codificación de ambos ejemplos**

El método que desarrollaron y aplicaron Glaser y Strauss, permitió simplificar categorías relativamente complejas en opciones acotadas para que después fueran cuantificadas. Hasta ahí no pareciera existir conflicto a la hora de la codificación. ¿Pero qué sucede cuando encontramos que las encuestas online tienen un nivel de respuesta tal que los entrevistados se dan la libertad de escribir más de un párrafo dentro de una pregunta abierta?

La práctica de los últimos años nos indica las dificultades que se han presentado para solventar esta desavenencia. Y en este punto el método de la saturación teórica también encuentra dificultades para resolverlo. Ya no estamos hablando de categorías que se saturan. ¿Cómo se puede concluir que una categoría se satura cuando una pregunta abierta tiene más de un párrafo de escritura? Para ello, presentamos nuestro análisis a partir de los ejemplos propuestos.

## A. Codificación con respuestas cortas

### 1) AUH<sup>3</sup>

Respuesta Desarrollada	Codificación
<i>Porque incluye en el sistema escolar a muchos niños que hasta el momento no iban a la escuela y porque fomenta y activa el consumo.</i>	<i>Incentiva la alimentación/ educación de los niños</i>
<i>Aumento la matrícula escolar, redujo la pobreza e indigencia.</i>	<i>Incentiva la alimentación/ educación de los niños</i>
<i>Porque produce un impacto positivo en la escolaridad a la vez que contribuye en cierta medida a mejorar la distribución del ingreso.</i>	<i>Incentiva la alimentación/ educación de los niños</i>

### 2) Ley de Medios<sup>4</sup>

Respuesta Desarrollada	Codificación
<i>Porque considero que como se aprobó, todavía tiene errores.</i>	<i>No cambia nada</i>
<i>No me interesa, tarde o temprano todos mienten</i>	<i>No cambia nada</i>

Lo que se puede observar en ambos casos, es una codificación simple a partir de la formulación de respuestas con un escueto o breve desarrollo, no generando inconvenientes en su formulación, ni tampoco en un análisis posterior.

## B. Codificación con respuestas largas

### 3) AUH<sup>5</sup>

Respuesta Desarrollada	Codificación
<i>Creo que subsidiar a los niños es algo muy alentador para argentina por varias razones, primero nunca, en mis 28 años, he visto algo así en nuestro país, segundo aseguramos de que estudien y que tengan salud es primordial para el futuro de nuestro país, tercero es un acto de equidad para los que menos tienen, cuarto forzarnos y pagar nuestros impuestos para que nuestros niños puedan soñar es un acto de amor.</i>	<i>Incentiva la alimentación/ educación de los niños</i>
<i>Porque por primera vez veo que se hace algo para ayudar de alguna manera la situación de esas personas y porque, mediante ese sistema se logra enviar a los niños al colegio, ya que es obligatorio para cobrar la asignación. Y si bien no es la solución definitiva, es una ayuda permanente mientras se busca otra salida... por decirlo de una manera. y, además, es la mejor propuesta hasta el momento, y si no.... que hagan otra y la hagan publica!!</i>	<i>Incentiva la alimentación/ educación de los niños</i>

<sup>3</sup> Fuente de elaboración propia.

<sup>4</sup> Fuente de elaboración propia.

<sup>5</sup> Fuente de elaboración propia.

<i>Porque ayuda a integrar a las familias que no tienen ingresos en blanco, les permite acceso a alimentos, educación para los chicos, vacunación. No soluciona ningún problema estructural, pero es mejor que nada.</i>	<i>Incentiva la alimentación/ educación de los niños</i>
--	--

#### 4) Ley de Medios<sup>6</sup>

<b>Respuesta Desarrollada</b>	<b>Codificación</b>
<i>Y como estudiante de periodismo, creo que está bien que exista un cambio de ley que se originó en el proceso militar, no acuerdo con los métodos del oficialismo que intentan imponerse sin voto, sin consentimiento, que pregonan por una finalización de un "monopolio" cuando en realidad quieren centralizar todo el poder para ellos solos.</i>	<i>No cambia nada</i>
<i>Hay otras prioridades como la salud la educación. La pelea por los medios tiene que ver con una cuestión de poder, económica y de ir al ritmo globalizado de la TV Digital para poder dominar a las masas.</i>	<i>No cambia nada</i>
<i>Obviamente se dijo y con razón que debiera cambiar la ley de medios, pero a lo que se apuntó cuando se encaró no fue necesariamente el cambio esperado por los que más saben de esto, periodistas reconocidos por sus trayectorias sino para bombardear los monopolios que justamente eran opuestos al gobierno. Más bien fue una carátula para lograr lo que querían: silenciar voces opuestas. No estoy de acuerdo con los monopolios en los medios pero son mucho más necesarias otras cosas que haber perdido tanto tiempo y energía con algo que el país no aprovechó.</i>	<i>No cambia nada</i>

Tanto en la AUH como en la Ley de Medios, como se puede observar, la codificación propuesta se ve excedida por la respuesta formulada por el entrevistado, ya que no alcanza a cubrir la profundidad de la misma. Esto genera preguntas que derivan en cómo poder incluir los aspectos que quedaron por fuera de la codificación.

#### **Construcción de categorías solapadas y la ponderación discursiva**

Esta situación nos lleva a plantear un método no tan extendido y que implica solapar diferentes categorías dentro de una misma respuesta. En rigor, esta técnica se aplica en los casos en que los cuestionarios incorporan respuestas múltiples. En la práctica se procede a crear más de una variable en donde se agrega la respuesta con su respectiva categoría o bien la ausencia de respuesta.

Cuando se trabaja con respuestas abiertas extensas, se puede llevar a cabo respuestas múltiples solapadas que asumirían una función similar al caso de las preguntas con respuesta múltiple cerradas.

---

<sup>6</sup> Fuente de elaboración propia.

## El solapamiento en los ejemplos

### 5) AUH<sup>7</sup>

Respuesta Desarrollada	Codificación
<i>Creo que subsidiar a los niños es algo muy alentador para argentina por varias razones, primero nunca, en mis 28 años, he visto algo así en nuestro país, segundo aseguramos de que estudien y que tengan salud es primordial para el futuro de nuestro país, tercero es un acto de equidad para los que menos tienen, cuarto forzarnos y pagar nuestros impuestos para que nuestros niños puedan soñar es un acto de amor.</i>	<i>Incentiva la alimentación/ educación de los niños + Ayuda a los más pobres + Genera inclusión social/ distribuye la riqueza</i>
<i>Porque por primera vez veo que se hace algo para ayudar de alguna manera la situación de esas personas y porque, mediante ese sistema se logra enviar a los niños al colegio, ya que es obligatorio para cobrar la asignación. Y si bien no es la solución definitiva, es una ayuda permanente mientras se busca otra salida... por decirlo de una manera. y, además, es la mejor propuesta hasta el momento, y si no.... que hagan otra y la hagan publica!!</i>	<i>Incentiva la alimentación/ educación de los niños + Ayuda a los más pobres + Genera inclusión social/ distribuye la riqueza</i>
<i>Porque ayuda a integrar a las familias que no tienen ingresos en blanco, les permite acceso a alimentos, educación para los chicos, vacunación. No soluciona ningún problema estructural, pero es mejor que nada.</i>	<i>Incentiva la alimentación/ educación de los niños + Ayuda a los más pobres</i>

### 6) Ley de Medios<sup>8</sup>

Respuesta Desarrollada	Codificación
<i>Y como estudiante de periodismo, creo que está bien que exista un cambio de ley que se originó en el proceso militar, no acuerdo con los métodos del oficialismo que intentan imponerse sin voto, sin consentimiento, que pregonan por una finalización de un "monopolio" cuando en realidad quieren centralizar todo el poder para ellos solos.</i>	<i>No cambia nada + Fue hecha sólo por cuestiones políticas + No permite la libertad de expresión / opinión</i>
<i>Hay otras prioridades como la salud la educación. La pelea por los medios tiene que ver con una cuestión de poder, económica y de ir al ritmo globalizado de la TV Digital para poder dominar a las masas.</i>	<i>No cambia nada + Fue hecha sólo por cuestiones políticas + No permite la libertad de expresión / opinión</i>
<i>Obviamente se dijo y con razón que debiera cambiar la ley de medios, pero a lo que se apuntó cuando se encaró no fue necesariamente el cambio esperado por los que más saben de esto, periodistas reconocidos por sus trayectorias sino para bombardear los monopolios que justamente eran opuestos al gobierno. Más bien fue una carátula para lograr lo que querían: silenciar voces opuestas. No estoy de acuerdo con los monopolios en los medios pero son mucho más necesarias otras cosas que haber perdido tanto tiempo y energía con algo que el país no aprovechó.</i>	<i>No cambia nada + Fue hecha sólo por cuestiones políticas + No permite la libertad de expresión / opinión</i>

El problema parecería resolverse habiendo creado un set de variables (con sus respectivas categorías) en estas respuestas con gran contenido textual. Una respuesta extensa puede codificarse fácilmente utilizando este criterio de solapar categorías. Ahora bien, ¿Cuál

<sup>7</sup> Fuente de elaboración propia.

<sup>8</sup> Fuente de elaboración propia.

de ellas tiene preponderancia sobre otras? En una respuesta demasiado extensa, donde se pueden solapar tres o hasta cuatro categorías, ¿cuál sería el criterio que le daría mayor importancia a una categoría en detrimento de otras? Pues bien, aquí se presenta un obstáculo que podría dificultarnos la comprensión teórica y metodológica en cualquier informe de investigación.

Ante todo, debe descartarse cualquier intento aleatorio de privilegiar unas categorías sobre otras. No se trata de una cuestión de azar. Sino más bien de la *ponderación discursiva* que puede adquirir una categoría sobre otra. Al leer una respuesta abierta extensa, lo primero que encontraremos es que aparece un contenido discursivo elevado. Los ejemplos de las encuestas que preguntaban sobre la AUH o la Ley de Medios nos demuestran que manifestarse a favor o en contra de una medida de gobierno puede ser el desencadenante para que esas respuestas se transformen en discursos.

El concepto de *ponderación discursiva* de una respuesta abierta es lo que permite simplificar y a la vez ponderar una respuesta amplia en un grupo de categorías, siempre y cuando se siga la siguiente técnica:

- 1) Inicialmente construir un sistema de categorías a través del método tradicional de saturación teórica.
- 2) Construir categorías solapadas siempre y cuando la respuesta lo requiera.
- 3) Analizar y discriminar la importancia de cada una de ellas siguiendo la idea de ponderación discursiva en las respuestas.

Mediante estos tres pasos, se puede lograr una alternativa viable para construir categorías en cuestionarios donde la opción de respuesta es abierta y presenta posibilidades concretas para que los entrevistados se expresen.

En el caso de la AUH:

Respuesta Desarrollada	Codificación
<p><i>Creo que subsidiar a los niños es algo muy alentador para argentina por varias razones, primero nunca, en mis 28 años, he visto algo así en nuestro país, segundo asegurarnos de que estudien y que tengan salud es primordial para el futuro de nuestro país, tercero es un acto de equidad para los que menos tienen, cuarto forzarnos y pagar nuestros impuestos para que nuestros niños puedan soñar es un acto de amor.</i></p>	<p><i>Incentiva la alimentación/ educación de los niños</i></p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;"><i>Ayuda a los más pobres</i></p> <p style="text-align: center;">+</p> <p><b><i>Genera inclusión social/ distribuye la riqueza</i></b></p>

En el caso de la Ley de Medios:

Respuesta Desarrollada	Codificación
<i>Obviamente se dijo y con razón que debiera cambiar la ley de medios, pero a lo que se apuntó cuando se encaró no fue necesariamente el cambio esperado por los que más saben de esto, periodistas reconocidos por sus trayectorias sino para bombardear los monopolios que justamente eran opuestos al gobierno. Más bien fue una carátula para lograr lo que querían: silenciar voces opuestas. No estoy de acuerdo con los monopolios en los medios pero son mucho más necesarias otras cosas que haber perdido tanto tiempo y energía con algo que el país no aprovechó.</i>	<p style="text-align: center;"><i>No cambia nada</i></p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;"><i>Fue hecha sólo por cuestiones políticas</i></p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;"><b><i>No permite la libertad de expresión / opinión</i></b></p>

Debe considerarse también que el peso discursivo de una respuesta es un estado subyacente en todas las respuestas. En todas las respuestas tiende a observarse un eje discursivo que le otorga peso a la categoría que resulta más convincente. Como se puede ver en el anterior ejemplo citado, la categoría 3 “*Genera inclusión social/ distribuye la riqueza*”, como “*No permite la libertad de expresión / opinión*” adquieren mayor relevancia que las otras, que circulan por un eje discursivo complementario o secundario al discurso que puede leerse del texto obtenido.

Cabe mencionar que un error común en la forma de privilegiar el peso discursivo de la repuesta abierta suele ser cuando se incurren en errores tipo *ad hoc*. Es decir que se le da una ponderación discursiva a la categoría de acuerdo a un criterio *ad hoc* seleccionado durante el proceso de codificación. En realidad, el peso discursivo de una respuesta tiene que venir dado del abordaje teórico metodológico que se diseñó dentro del proyecto de investigación. En caso contrario, podríamos estar hablando también de un uso aleatorio en la forma de ponderar categorías.

La cuestión que quedaría por resolver es qué hacer con las categorías que fueron consideradas como complementarias o secundarias. Es decir, aquellas que tienen menor ponderación. En un plan de codificación de preguntas abiertas, sólo la que posee mayor peso entra en el primer orden de codificación. Si las preguntas abiertas con gran contenido textual no son numerosas dentro de un relevamiento de campo, es posible que no adquieran significancia y queden en un estado más bien residual dentro de las bases de datos. Solo si el investigador posee tiempo e insistencia en analizar las categorías que fueron solapadas, tendrán un uso frecuente.

Suponiendo que en un relevamiento de 1.000 casos efectivos, encontramos unas 10 preguntas abiertas que requieren utilizar el método de categorías solapadas, entonces allí

estaríamos dentro de este primer ejemplo. Debe considerarse que 10 respuestas abiertas-solapadas tienen escasa significancia estadística dentro de un relevamiento, ya que representa un 1% del total de la muestra.

No obstante, puede darse una situación contraria, es decir de un relevamiento de campo en donde las categorías solapadas sí son significativas. Por ejemplo, en un relevamiento de campo con 1.000 casos efectivos en donde hay unas 50 respuestas que exigen categorías solapadas, se daría un escenario distinto al anterior. Aquí sí implicaría valorar las categorías solapadas que han quedado en un estado secundario. Ese mismo mecanismo debería seguirse de manera escalonada. Utilizando este mismo ejemplo, 50 respuestas requerirían categorías solapadas en donde se deberían ordenar siguiendo el método de ponderación discursiva. De esas 50 categorías, puede darse que 30 tengan tres categorías solapadas. La misma metodología debería implementarse en este caso: de las dos categorías restantes, debe evaluarse cuál de ellas tiene más peso que la otra para quedar en segundo lugar. Es posible que en esta instancia, haya un sesgo subjetivo muy alto porque es de esperar que no sea del todo inteligible conocer el mayor peso discursivo de las categorías secundarias. En dicho caso, dependerá de la capacidad analítica del investigador en dilucidar cuál de ellas tiene una ponderación prioritaria.

## **Conclusiones**

Como se pudo observar en el desarrollo del presente trabajo, el panorama inicial que generan las encuestas online permite a los entrevistados sortear satisfactoriamente los temores habituales al rechazo que pudiera generar su respuesta en el cuestionario. Esto queda explícito en las respuestas que seleccionamos como ejemplos de los relevamientos realizados por nosotros para la AUH y la Ley de Medios, donde pudieron observarse respuestas de distinta densidad.

Asimismo, el desarrollo de respuestas con una importante extensión, habilita a solapar las diferentes categorías dentro de una misma respuesta, generando así respuestas múltiples solapadas. Las respuestas pueden ser jerarquizadas tomando el concepto de *ponderación discursiva*, que nos permite la simplificación y ponderación de una respuesta. Haciendo este trabajo simultáneo de solapar categorías y de jerarquizar a las mismas siguiendo el método de ponderación discursiva, como corolario se obtiene un esquema de codificación de gran utilidad para el investigador.

En segundo lugar, las preguntas abiertas en cuestionarios online nos brindan la posibilidad de un desarrollo más detallado con respecto a lo que se quiere responder/comunicar, otorgando una profundidad que antes por cuestiones de tiempo y comodidad no se podía alcanzar. Por ende, se puede considerar como una instancia de relevamiento y desarrollo que tendrá resultados en un futuro próximo.

Por último, es lógico pensar a esta herramienta como una, entre varios recursos, que sirven para abordar respuestas redactadas/escritas y que, a su vez, pueda dar lugar a cuestionamientos. Sin embargo, consideramos que es un recurso que ante todo brinda la posibilidad de evitar obstáculos y agilizar las exigencias metodológicas en el trabajo diario del investigador.

### **Bibliografía:**

Blau, P. (1964) “The Research Process in the Study of the Dynamics of Bureaucracy”, Hammond (ed.) Sociologists at Work. New York. Basic Books.

Glaser, B. y A. Strauss (1967). The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research. New York: Aldine Publishing Company.

Grossi, G. (1985) Rappresentanza e rappresentazione. Franco Angeli. Milano

Patton, M.Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3ª ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Rubin, H.J. y Rubin, I.S. (1995). *Qualitative interviewing. The art of hearing data*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Ryan, G.W. y Bernard, H.R. (2003) Data management and analysis methods. En N.K. Denzin y Y.S. Lincoln (eds.) *Collecting and interpreting qualitative materials*. (2a ed.). (pp. 259-309). Thousand Oaks, CA: Sage.

VV.AA. El nuevo espacio público, Gedisa, Barcelona, 1992. Noelle-Neumann, Elisabeth. La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social, Paidós. Barcelona, 1995.