XV Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2023.

El diseño y aplicación de encuestas on line: aportes para su enseñanza en el campo de la metodología de la investigación social.

Patricia Fernández, Marcela Grinszpun y Jessica Malegaríe.

Cita:

Patricia Fernández, Marcela Grinszpun y Jessica Malegaríe (2023). *El diseño y aplicación de encuestas on line: aportes para su enseñanza en el campo de la metodología de la investigación social. XV Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: https://www.aacademica.org/000-025/120

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es.

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*.

XV Jornadas de la Carrera de Sociología de la Universidad de Buenos Aires
40 años de democracia: Aportes y desafíos de la Sociología para pensar y problematizar nuestro tiempo
Buenos Aires, 6 al 10 de noviembre de 2023
Eje 1: Filosofía, Teoría, Epistemología, Metodología
Mesa 18: Metodología de la investigación sociológica y epistemológica

Título: El diseño y aplicación de encuestas online: aportes para su enseñanza en el campo de la metodología de la investigación social

Autoras: Fernández, Patricia (FSOC-UBA); Grinszpun, Marcela (FSOC-UBA); Malegaríe, Jessica (FSOC-UBA).

1. INTRODUCCIÓN

La presente ponencia tiene como objetivo propiciar un espacio de reflexión en el ámbito de la enseñanza de la metodología de la investigación, a partir de la identificación de los desafíos, ventajas y limitaciones vinculados tanto al diseño, como a la aplicación y análisis de la información producida a través de la técnica de encuestas online. Se pretende evidenciar distintos aspectos de este proceso, poniendo de relieve recursos pedagógicos que permitan incorporar estos contenidos a la enseñanza de la metodología de la investigación.

Se buscará por un lado describir aspectos que refieren tanto al diseño de los instrumentos digitales de relevamiento como a su modalidad de aplicación online. A su vez, se intentará problematizarlos y analizarlos críticamente. La relevancia de poner en relieve una reflexión crítica sobre la herramienta se da en un contexto en el cual su uso se ha extendido, tanto al interior como fuera del espacio de investigación académica y social. Esto ha producido, en ocasiones, la aplicación del instrumento digital sin la rigurosidad metodológica necesaria y también la amplificación y consolidación de ciertas creencias, que denominaremos en este documento *afirmaciones del sentido común* o *mitos*. Alguna de ellas pondera un uso indiscriminado de la herramienta mientras que otras tienden a ubicarla en una posición de desventaja en relación a otros instrumentos de relevamiento. Esta última visión la ubica dentro de un contexto de investigación de baja calidad.

Entendemos que recuperar estas afirmaciones permite, por un lado, generar un espacio de reflexión crítica sobre los principales desafíos metodológicos para garantizar estándares de calidad, confiabilidad y validez. Por otro lado, como docentes de la materia Metodología de la Investigación de la carrera de Sociología de la UBA, creemos que puede resultar de utilidad tanto para estudiantes como docentes, poniendo de relieve dicha problematización y favoreciendo un espacio de enseñanza que fomente un uso crítico de las herramientas e

instrumentos de investigación al servicio del objeto de estudio y los objetivos propuestos. Es decir, reconstruir los distintos mitos que acompañan el uso de las encuestas digitales puede constituirse, en el marco de la enseñanza de esta temática, en un interesante punto de partida y disparador que permita generar espacios de reflexión sobre la veracidad de estas afirmaciones y los posibles matices que puedan existir al respecto. También, posibilita dar a conocer los debates existentes en torno a las transformaciones que se han dado en la técnica de recolección de encuesta a la luz de las nuevas tecnologías.

2. INSTRUMENTOS DE RELEVAMIENTO DIGITAL: APORTES Y DESAFÍOS EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Uno de los desafíos actuales en el campo de la metodología de la investigación es el uso de herramientas digitales para la elaboración y aplicación de encuestas, práctica que ha comenzado hace ya algunos años, pero que se ha profundizado en el contexto de aislamiento por la pandemia Covid 19.

La posibilidad cada vez mayor de acceder a distintas plataformas, programas y dispositivos como soporte para el relevamiento de información ha revolucionado en los últimos años las modalidades tradicionales de investigación. Como indican Orellana López, D. M., & Sánchez Gómez, M. C. (2006), los entornos virtuales generan gran cantidad de material que impulsa modificaciones en los procedimientos y técnicas convencionales tanto en la recolección de datos como en su producción, almacenamiento, análisis y presentación. Este abanico de posibilidades implica nuevas tomas de decisión de carácter técnico que se incorporan a las decisiones teórico-metodológicas propias de todo proceso de investigación científica. Es así como, en este contexto, surgen riesgos de ponderar decisiones técnicas que generen tecnicismos con vacíos conceptuales y metodológicos. Por otra parte, Arroyo Menéndez, Millán y Finkel Morgenstern, Lucila (2019) afirman que la facilidad de uso, la simplicidad logística y los bajos costos relativos que brinda la digitalización, son factores que explican su creciente éxito, resultando atractivo para quienes tienen escasos conocimiento en programación.

Tomando en consideración este contexto, ahondaremos en la reflexión de la técnica de encuesta digital. Cabe aclarar, antes de avanzar en este análisis, una distinción entre dos aspectos que, a veces, suelen confundirse y que ponen en evidencia distintos tipos de desafíos metodológicos. Se trata de la diferenciación entre el instrumento digital para el relevamiento de información y la aplicación del instrumento a través de una modalidad online. El primero hace referencia al tipo de soporte utilizado para el diseño del cuestionario. En la actualidad, existen distintas plataformas que, con menor o mayor grado de complejidad y funcionalidades asociadas, aportan herramientas para su programación y diseño. El segundo,

hace alusión al momento de aplicación de dicho instrumento. A la hora de realizar el relevamiento propiamente dicho, el investigador puede optar por distintas modalidades, independientemente de utilizar un formulario en formato digital. Así, podría optar por aplicarlo con mediación de un encuestador o encuestadora, de forma presencial o telefónica o bien, aplicarlo a través de un entorno digital. Algunas alternativas dentro de la modalidad de aplicación online son el envío del formulario por e-mail o a través de una plataforma de mensajería como puede ser Whatsapp, su posteo a través de redes sociales o a través de un código QR.

A continuación, detallaremos los ejes sobre los que versará la presente ponencia, contemplando la diferenciación anteriormente expuesta. Cada eje se estructurará identificando distintas afirmaciones o mitos que suelen rondar alrededor de la temática. Éstas resultan de suma relevancia para las autoras, no sólo porque ponen de relieve los debates al respecto sino también porque resultan ser recursos útiles para el proceso de enseñanza de la temática. El uso de esta técnica tiene actualmente una amplia difusión dentro y fuera del ámbito de investigación académica y social y son utilizadas muchas veces sin la rigurosidad metodológica necesaria. Es por esto que sirven también como un recurso para reflexionar críticamente, desde una mirada teórico metodológica que no la descalifique ni pondere per se, sino más bien que destaque su potencialidad y limitaciones en el marco de cada objeto de estudio y de cada pregunta de investigación concretamente realizada.

3. ASPECTOS VINCULADOS A LA MODALIDAD DE APLICACIÓN ONLINE

3.1. LA MUESTRA Y EL MARCO MUESTRAL

Acerca de la definición del tipo de muestra a realizar en un relevamiento online es común escuchar dos afirmaciones: "*las muestras de las encuestas online no son representativas*" y *"no es posible obtener muestras probabilísticas en las encuestas online".*

Como primer aspecto, cabe destacar que tanto la definición del universo como del tipo de muestra asumen desafíos en cualquier tipo de aplicación, y, por lo tanto, la modalidad online no es la excepción al respecto. Es decir que, la definición acerca de si se realizará un censo o una muestra y, en este último caso, el tipo de muestra a realizar (probabilística o no probabilística) dependerá, como en toda investigación cuantitativa, de varios aspectos, tales como las características del estudio, sus objetivos, el conocimiento de la población en estudio, la capacidad para identificación las unidades de análisis, la probabilidad que cada unidad tiene de ser ser incorporadas en la muestra, y las posibilidades y recursos con las que se cuenta para su realización.

En relación a la elección entre muestra probabilística y no probabilística, estas últimas suelen ser las más utilizadas en las encuestas con modalidad de aplicación online. Las muestras no

probabilísticas tienen gran desarrollo ya que existe la posibilidad de distribuir el formulario a un público potencialmente ampliado con bastante simplicidad y bajo costo, amén del conocimiento que se posea de las unidades de análisis de la muestra previamente seleccionada. La distribución del formulario permite realizar, de esta forma, un muestreo coincidental o por cuotas, ya sea a través de los envíos masivos de e-mail, posteo en redes sociales, impresión de código QR en determinados puntos de acceso o envío de formulario por sistema de mensajerías como puede ser la aplicación Whatsaspp. También es factible el uso de paneles online que suelen ofrecen un mayor conocimiento de la población destinataria del relevamiento, lo que permite una segmentación previa de los potenciales receptores del formulario.

Si bien las muestras no probabilísticas son las más utilizadas, esto no implica que una muestra probabilística no sea factible de ser efectuada. Si bien suele ser muy dificultosa su realización, sobre todo en aquellos estudios que están orientados a población general, podría ser realizada en ciertos tipos de poblaciones en las cuales es posible construir un marco muestral confiable. En la mayoría de los casos es dificultoso obtener datos de contacto o existen ciertos obstáculos para mantener actualizada la base de información, pero existen grupos poblacionales en los cuáles esto es posible de realizar. Por lo general, se trata de grupos acotados numéricamente y que están nucleados por una actividad común. En ocasiones, puede contarse con el listado exhaustivo de sus unidades de análisis y con distintos datos actualizados (por ejemplo, teléfono celular, dirección de correo electrónico y alternativos) que permita su contacto (o contactos sucesivos) por distintas vías de comunicación. En estos casos, si bien la forma de contacto podría ser compleja y costosa de efectuar, no es imposible su implementación, realizando una selección aleatoria de casos y diagramando un sistema adecuado de reemplazos. O bien, cabría la posibilidad de evaluar la implementación de un censo de todas las unidades que la componen.

3.2. LAS TASAS DE RESPUESTA Y TIEMPOS DE RELEVAMIENTO

Otro de los aspectos vinculados a la modalidad de aplicación online refiere a las tasas de respuesta obtenidas y a los tiempos de duración del relevamiento. Sobre este aspecto suele mencionarse que "*el trabajo de campo en las encuestas online está automatizado*" o también que *"el relevamiento online es actualmente la única alternativa para reducir tiempos de campo".*

Podemos afirmar sobre este aspecto que una de las principales ventajas a la hora de encarar un relevamiento online se vincula con la posibilidad de abarcar a una gran cantidad de población en un tiempo reducido, sobre todo población que se encuentra dispersa geográficamente o es de difícil acceso. Esto resulta correcto en términos de la reducción total

de los tiempos de relevamiento, comparándolo principalmente con la modalidad de relevamiento presencial. Ahora bien, cabe destacar aquí dos instancias bien diferenciadas.

Por un lado, los momentos previos al lanzamiento; aquellos que refieren a la organización del relevamiento posterior. En un relevamiento online, estos tiempos se reducen ampliamente ya que no se implican en el proceso actividades tales como la impresión de material, su compaginación, la posterior logística de distribución y llegada de formularios a destino.

Por otro lado, se encuentra el tiempo de relevamiento propiamente dicho, que incluye el periodo comprendido entre el lanzamiento formal y su finalización, que generalmente se establece cuando se logra obtener la muestra propuesta inicialmente. Sobre este último aspecto, la reducción de tiempo presenta algunos matices ya que la realización de un relevamiento online no necesariamente se traduce en una reducción de los tiempos efectivos de campo. Dicho en otros términos, la relación entre el envío del cuestionario en la modalidad online y la tasa de respuesta efectiva no es lineal, ya que la mayor capacidad de distribución que posee esta modalidad no garantiza necesariamente un alto nivel de respuesta, y menos aún en un periodo reducido de tiempo. En ocasiones, cumplimentar con el diseño muestral propuesto genera grandes esfuerzos y reiterados intentos por obtener la muestra requerida.

Esto sucede ya que, en la práctica, existen múltiples factores que afectan, o pueden afectar, tanto la efectiva realización de la encuesta como los tiempos y esfuerzos que conlleva la finalización del relevamiento de acuerdo al tipo y tamaño de la muestra diseñada previamente. Estos aspectos deben ser analizados en cada caso particular para tomar las decisiones y realizar las estrategias de relevamiento más acordes a la situación planteada.

Por un lado, es importante contemplar a la hora de iniciar el relevamiento, que en la modalidad online, además del interés de las personas encuestadas en la temática, influyen otras variables directamente asociadas a los hábitos o comportamientos digitales de la población en estudio, al momento en que se realiza el envío de información, o la plataforma desde la cuál se envía el cuestionario o a la forma en la que se convoca a los potenciales destinatarios o destinatarias a responder.

Por otro lado, ya el propio proceso de relevamiento, es importante atender a la evolución de distintos indicadores que, considerando la población estudiada en cada caso, permitirán diseñar diversas estrategias para modificarlos positivamente. Esto comprende, por un lado, el análisis de la tasa de respuesta efectiva, que expresa la brecha existente entre cantidad de encuestas respondidas de manera completa y el volumen total de contactos a los que se les envía el formulario. Otro indicador es la tasa de abandono, es decir, la cantidad de personas que comienzan la encuesta sin finalizarla sobre el total de contactos a los que se les envía el formulario. Este indicador brinda además información sobre la calidad del instrumento y permite detectar si existen momentos precisos en la realización del cuestionario que generan mayor tendencia al abandono.

Otro indicador que da cuenta de la forma en la que evoluciona el relevamiento y a los cuales se puede atender para mejorar u optimizar los tiempos de relevamiento es la tasa de apertura, que refiere a cuántas personas abren el formulario aunque luego no lo completen. Una baja tasa de apertura puede indicar deficiencias en la forma de presentar o comunicar el relevamiento a la población objetivo.

El análisis de estos indicadores podría permitir el desarrollo de estrategias de sensibilización, difusión o comunicación. También suele ser conveniente dejar a disposición canales de contacto antes dudas, consultas o inquietudes, programar reenvíos luego de un tiempo prudencial, dirigidos comunicacionalmente a quienes no respondieron la encuesta, incluir algún estímulo que sea relevante para dicha población, e incluso si existen los recursos y se tienen los contactos, realizar llamados recordatorios.

4. ASPECTOS VINCULADOS Al CUESTIONARIO EN FORMATO DIGITAL

A partir de este eje abordaremos distintos aspectos que caracterizan al diseño del cuestionario digital, independientemente de su posterior modalidad de aplicación. Es decir, con independencia que su aplicación se realice de manera online o se utilice, por ejemplo, en un relevamiento presencial o telefónico con utilización de un dispositivo digital.

4.1. LAS HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE CUESTIONARIOS

En este apartado se abordarán con mayor detalle alguna de las posibilidades que aporta el uso de plataformas y softwares para la programación de cuestionarios. Éstos han tenido una gran proliferación en los últimos años, y aparecen como herramientas que, en la mayoría de los casos, se ponen a disposición de un público general, muchos de los cuales no están especializados en temas de metodología de investigación. La plataforma más extendida es Google Form pero existen otras como SurveyMonkey, GizmoSurvey, Mailchimp, QuestionPro, Typeform o Encuesta.com que. Si bien algunas de ellas diferencian entre una versión gratuita y otra paga (generalmente llamada “profesional”, que posee un mayor abanico de funcionalidades), muchas de sus presentaciones están orientadas a remarcar la facilidad de su utilización para públicos no expertos. Un ejemplo es el caso de SurveyMonkey, que destaca en su página la siguiente oración: *“Crea encuestas y formularios online gratis en sólo unos minutos”*.

De esta forma, estas herramientas y su orientación para ser aplicadas en diversos espacios, ya sea en procesos de investigación científica o en cualquier otro tipo de indagación que se

desee realizar a un público determinado, parecería extender la afirmación que *"con los software de encuestas cualquier persona puede hacer un cuestionario".*

Como vimos recientemente, esta afirmación se sostiene gracias al fácil acceso a plataformas digitales para el diseño de cuestionarios. Ahora bien, si bien es cierto que cualquier persona podría armar con mayor o menor integración un conjunto de preguntas sobre determinada temática, un cuestionario, entendido en el contexto de un proceso de investigación científica, es un instrumento de relevamiento que permite acercarnos a dar respuesta a una pregunta de investigación. Trabajar sobre este aspecto debemos remarcar en tanto científicos sociales y en tanto docentes en la formación de metodología de investigación.

4.2. LAS FUNCIONALIDADES DE LOS CUESTIONARIOS DIGITALES

Los cuestionarios digitales abrieron las puertas hacia la incorporación de funcionalidades en el diseño de formularios, muchas de las cuales, anteriormente formaban parte de instrucciones dadas a los/as encuestadores/as, o al propio/a encuestado/a, en el caso de los formularios autoadministrados. Como consecuencia de ello, con el desarrollo de los formularios digitales comenzaron a resonar afirmaciones tales como *"con la encuesta online no hay errores".*

A continuación, se listan un conjunto de mejoras identificadas dentro del proceso de implementación de los cuestionarios digitales en comparación a los formularios analógicos o de formato impreso. Éstas se vinculan principalmente a funcionalidades que la herramienta proporciona, permitiendo una optimización en la calidad del registro.

En primer lugar, la herramienta permite definir distintos controles de consistencia y pases de preguntas automáticas según las opciones elegidas previamente. Tanto en los casos de formularios autoadministrados o de realización mediante encuestador, esto es una gran ventaja en relación a los formularios impresos ya que evita potenciales errores por faltantes de respuesta o de una mala realización de los pases de pregunta, aspectos que son necesarios para que el cuestionario sea realizado según los diferentes flujos de respuesta definidos previamente por el investigador.

Otro aspecto refiere a la posibilidad de determinar la "obligatoriedad" de respuestas, lo que ayuda a incrementar la cantidad de cuestionarios que son respondidos de manera completa. En línea con lo anterior, muchas de las herramientas permiten especificar criterios o requisitos para responder determinadas preguntas, por ejemplo cuando los valores son numéricos. En casos como las referencias a años (año de nacimiento, de egreso escolar, etc) los espacios para completar pueden estar acompañados no sólo de aclaraciones para quien responde sino también de indicaciones a la herramienta que permita definir la cantidad de dígitos o el valor máximo o mínimo permitido. La utilidad de estas funcionalidades permite evitar respuestas

incompletas o con inconsistencias así como también agilizar el proceso posterior de limpieza de bases (cleaning) y procesamiento.

Un tercer aspecto refiere a la posibilidad de adoptar distintos formatos de presentación de las categorías de respuesta. Por ejemplo, preguntas con un sistema de categorías muy amplio (por ejemplo, todas las provincias de la República Argentina) pueden ser presentadas con un formato desplegable y por orden alfabético, lo que agiliza la identificación de la categoría elegida y mejora la visualización del formulario ya que se acorta su extensión. En otros casos, generalmente en preguntas asociadas a calificación o niveles (por ejemplo, de acuerdo o satisfacción), pueden incorporarse formatos que son muy intuitivos visualmente (por ejemplo gradientes de color o figuras como ser estrellas o manos con pulgar elevado que se van pintando a medida que se incrementa el nivel de las categorías). y que también aportan a un mayor dinamismo y agilidad en el proceso de realización del formulario.

Un quinto elemento destacado se refiere a la posibilidad de rotación de preguntas o categorías de respuestas, generalmente utilizadas para reducir ya sea el efecto cansancio o el impacto que el orden de las categorías pueda tener en la posibilidad de selección de alguna de ellas. Estas situaciones, que en el formato impreso son mediadas por la acción de un/a encuestador/a, en el formato digital son una posibilidad que puede determinarse a priori, reduciendo los errores u olvidos que pudiera cometer el/la encuestador/a en el proceso. Permite a su vez incluir, a todas las unidades de análisis que componen la muestra, la aleatorización en la forma en la que se presentan tanto las preguntas como su sistema de categorías.

Por último, vinculado al anterior, se destaca la posibilidad de utilizar distintos tipos de estímulos audiovisuales, presentadas de forma integrada dentro del formulario de relevamiento que otrora quedaban también intermediados por la existencia de un actor que los pusiera previamente a disposición.

Hasta aquí se detallaron sólo algunos aspectos que hacen a las mejoras en la calidad del relevamiento dentro de los cuestionarios digitales y que podrían abonar en defensa de la afirmación antes mencionada *“con la encuesta online no hay errores”.* Ahora bien, como en el uso de cualquier instrumento, quedarse sólo con los aspectos positivos sin una mirada crítica y, fundamentalmente, sin una reflexión teórico metodológica previa vinculada al por qué y para qué podría ser útil dicha funcionalidad en el diseño del cuestionario realizado, podría llevar a resultados contraproducentes y contrarios a los deseados. Por ejemplo, la exigencia de obligatoriedad en las preguntas puede llegar a ocasionar un efecto contrario, incentivando respuestas sin sentido como recurso para avanzar en la finalización del formulario. Esto sucede sobre todo en determinado tipo de población quizá poco comprometida sobre la temática que se pretende indagar. En estos casos se hará necesario reflexionar sobre la pertinencia de incluir esta funcionalidad o, de lo contrario, de la necesidad de realizar un

análisis posterior sobre las respuestas que valide la consistencia interna de la información proporcionada.

En este sentido, es importante destacar que, si bien algunos *errores no muestrales* pueden ser reducidos dentro del contexto de realización de un cuestionario digital, esto no es necesariamente así en todos los casos. Cada nueva funcionalidad que la herramienta ofrece debe ser analizada e interpretada sopesando ciertas desventajas que puedan generarse. Esta decisión solo puede ser tomada teniendo en consideración los objetivos de la investigación y las características particulares de las unidades de análisis de esa investigación. Es decir, no existe funcionalidad que pueda universalizarse en todas las situaciones ni herramienta que reemplace la instancia de la construcción del instrumento de relevamiento como un diseño integral e integrado en el cuál se toma en cuenta cuáles son todas las variables de interés, cuál es la forma adecuada de traducirlas en preguntas, cuál es su sistema de categorías, qué preguntas deben ser incluidos como preguntas abiertas, cómo es conveniente que se agrupen ciertas preguntas en bloques o módulos temáticos y qué tipo de ordenamiento es conveniente que cumplan en pos de garantizar los requisitos de validez y confiabilidad del instrumento.

En muchos casos, la programación del cuestionario no necesariamente la realizará el investigador, por eso suele ser recomendado primero plasmar el diseño del instrumento en un documento de texto. Es por eso que es importante que este documento incluya todas las indicaciones para la programación -pases, controles y demás indicaciones de rotación, respuestas únicas o múltiples, etc. Si se utiliza sólo como un soporte digital para la aplicación por encuestador/a, estas indicaciones también deben incluirse y pueden agregarse otras, en caso de ser necesario.

En los casos de aplicación autoadministrada online, al igual que en los casos autoadministrados “en papel”, es importante también la claridad tanto en el diseño gráfico de las preguntas, de como se muestran las opciones como en las instrucciones a la persona encuestada: cantidad de respuestas que se admiten, si solo admite números, o breves introducciones al cambiar el bloque temático que orienten a la persona sobre las preguntas que encontrará. Lo que no es necesario incluir son las instrucciones de pases que van a estar resueltas en la programación y agilizan la aplicación y la calidad de los datos relevados al no exigir a la persona encuestada que tenga que prestar atención a estos aspectos con el riesgo de cometer errores o forzar respuestas a preguntas que no corresponden. En general, se establece que todas las preguntas son de respuesta obligatoria para garantizar integridad de los datos y que todos los casos estén completos.

Otro aspecto a considerar -más por el hecho de ser autoadministrado que por ser digital- es la inclusión de preguntas abiertas dado que suelen resultar de mayor exigencia para los encuestados aún más sin tener el soporte del encuestador. Es recomendable incluir una cantidad mínima de este tipo de preguntas, si el diseño lo permite pueden ubicarse hacia el

final e incluso puede considerarse dejarse como opcionales -sin colocar la obligatoriedad de respuesta- para que en caso de que no quieran contestar puedan finalizar la encuesta. En muchas ocasiones ante dificultades con las preguntas o por no saber qué responder en una abierta o si no existen las opciones de No sabe/Prefiere no responder en una cerrada, puede ser motivo de abandono de la encuesta.

4.3. LAS ETAPAS DE SISTEMATIZACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Una de las afirmaciones al respecto es que *"las herramientas online permiten realizar el procesamiento y análisis en tiempo real"*

Sobre este eje es importante destacar algunos aspectos. El primero se refiere a la etapa de sistematización de la información que consiste en la edición, codificación y carga de respuestas en una matriz para su posterior procesamiento. Es innegable que los formularios online resuelven de manera automática y en un tiempo reducido gran parte de este proceso que en el formato impreso se extienden, pero es necesario advertir que este no ni se reduce a su totalidad ni se independiza de la necesidad de realizar controles posteriores para detectar ya sea posibles errores al momento de programar el cuestionario como ausencias o inconsistencias de respuesta, como se comentó en el apartado anterior.

Por otro lado, otro beneficio es la posibilidad de obtener los procesamientos básicos (frecuencias, cruces bivariados de preguntas cerradas, medidas de tendencia central) al mismo tiempo que las respuestas van llegando y conforman la matriz, así como la disponibilización que hacen las mismas herramientas de ofrecer distintas visualizaciones gráficas que se actualizan en tiempo real y que pueden customizarse a los requerimientos de quien diseña o analiza la información.

Ahora bien, Si bien puede resultar de utilidad para el seguimiento del trabajo de campo (al poder controlar la cantidad de casos y estructura de muestra) o para tener algún resultado preliminar, esto no reemplaza la instancia de procesamiento ni análisis que sólo puede realizarse con la muestra final. Vale preguntarse cuando procesar datos hace sentido y para qué. La posibilidad de procesamiento permanente genera riesgos de ofrecer información preliminar no certera.

5. LA IMPORTANCIA DE LAS DECISIONES METODOLÓGICAS Y LAS HERRAMIENTAS PARA SU ENSEÑANZA

Uno de los desafíos a la hora de enseñar esta temática en el contexto actual se relaciona con la necesidad de incluir los contenidos que son propios de la técnica de encuesta pero sin

omitir, o mejor dicho, sin dejar de atender las particularidades que ésta adquiere cuando se implementa mediante un cuestionario digital y/o se aplica a través de una plataforma online.

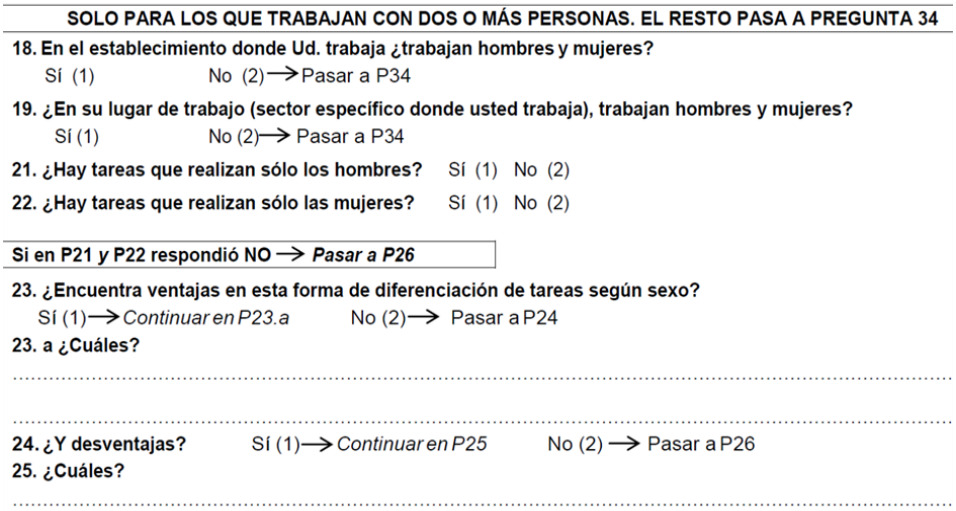
En este sentido, presentamos a continuación un ejemplo de aplicación de formulario online realizado con los y las estudiantes de la materia Metodología de la Investigación Social de la cátedra Gomez Rojas en el marco del proyecto de investigación llevado a cabo a lo largo de las tres asignaturas que componen la materia. Este trabajo implica un doble desafío al permitir trabajar con los/as estudiantes el uso de estas técnicas sin perder de vista todos los aspectos teóricos metodológicos ya mencionados.

En el caso del Pre Proyecto *"La interseccionalidad entre la etnia y el género desde la perspectiva de las clases sociales, en población migrante residente en el AMBA"*, en el marco de la enseñanza de los contenidos vinculados a técnicas e instrumentos de recolección de información, los y las estudiantes aplican la encuesta de forma presencial, pero asistidos por un cuestionario digital. De esta forma, cuando llega el momento del análisis, cuentan con la información ya incorporada en la matriz sin necesidad de realizar la carga manual, lo que reduce tiempo y errores que ese proceso conlleva en el marco de una materia cuatrimestral.

Una buena herramienta de aprendizaje consiste en ir acompañando la enseñanza de la técnica analizando las particularidades con las distintas herramientas y modalidad de aplicación. Por ejemplo, qué decisiones teórico metodológicas deberían tomarse en un mismo cuestionario con formato digital e impreso, qué tipo de adaptaciones requeriría en cada caso, qué aclaraciones deberían reforzarse en una u otra modalidad, cómo algunas aclaraciones necesarias para el formato papel pasan a ser aclaraciones que se hacen al programa, etc.

A continuación, se presenta un ejemplo del formulario en formato impreso y su correlato en formato digital, con las adaptaciones requeridas en cada caso.

Imagen 1. Cuestionario del Pre-proyecto de investigación "*La interseccionalidad entre la etnia y el género desde la perspectiva de las clases sociales, en población migrante residente en el AMBA"*, en formato impreso



SOLO PARA LOS QUE TRABAJAN CON DOS O MÁS PERSONAS. EL RESTO PASA A PREGUNTA 34

18. En el establecimiento donde Ud. trabaja ¿trabajan hombres y mujeres?
Sí (1) No (2) → Pasar a P34

19. ¿En su lugar de trabajo (sector específico donde usted trabaja), trabajan hombres y mujeres?
Sí (1) No (2) → Pasar a P34

21. ¿Hay tareas que realizan sólo los hombres? Sí (1) No (2)

22. ¿Hay tareas que realizan sólo las mujeres? Sí (1) No (2)

Si en P21 *y* P22 respondió NO → *Pasar a P26*

23. ¿Encuentra ventajas en esta forma de diferenciación de tareas según sexo?
Sí (1) → *Continuar en P23.a* No (2) → Pasar a P24

23. a ¿Cuáles?

.....

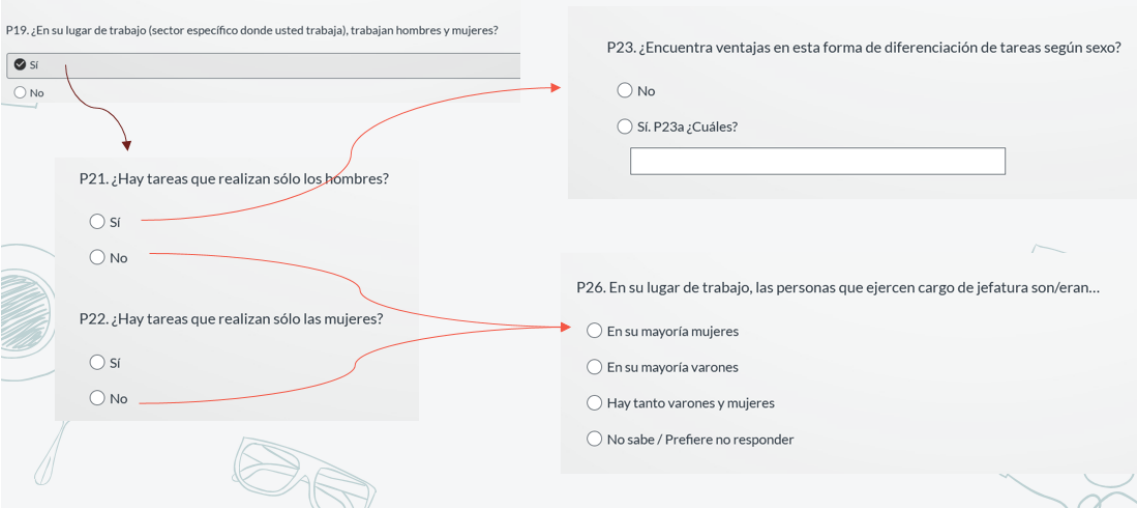
.....

24. ¿Y desventajas? Sí (1) → *Continuar en P25* No (2) → Pasar a P26

25. ¿Cuáles?

.....

Imagen 2. Cuestionario del Pre-proyecto de investigación "*La interseccionalidad entre la etnia y el género desde la perspectiva de las clases sociales, en población migrante residente en el AMBA"*, en formato digital



6. A MODO DE CIERRE

La proliferación cada vez mayor de múltiples herramientas digitales que son de libre acceso parecerían universalizar ciertas prácticas de investigación que, históricamente forman parte de un saber que posibilita la toma de una serie de decisiones teórico-metodológicas que garantizan, en consecuencia, cierto grado de validez y confiabilidad científica. Por ello, la rigurosidad metodológica en la construcción de la muestra, la validación de los instrumentos, la confiabilidad y la vigilancia epistemológica se vuelven instancias y prácticas valiosas y necesarias para que la construcción de un instrumento de relevamiento forme parte de un proceso de investigación que le da sentido y orientación, y no sea un mero proceso de recolección de información.

Esto implica considerar remarcar tanto en la práctica de investigación como en los procesos de enseñanza de metodología que el uso de múltiples herramientas digitales que hoy se encuentran a disposición no pueden ser escindidas de las decisiones teórico-metodológicas propias de todo proceso de investigación científica. Elegir la herramienta digital acorde al instrumento y a los objetivos de la investigación se vuelve entonces una decisión metodológica y no solamente una elección de carácter técnico-informática. En este sentido, es importante poder fundamentar y dar cuenta en la elección de uso de determinada herramienta digital, que la misma es adecuada metodológicamente, que responde a los objetivos planteados y que resulta ser el mejor abordaje posible para responder al problema y a las preguntas de investigación formuladas.

A modo de cierre, cabe remarcar que en tanto docentes de la materia Metodología de la Investigación de la carrera de Sociología, nos resulta de vital importancia poder generar y

continuar consolidando espacios continuos de reflexión, intercambio y debate acerca de los cambios técnicos y tecnológicos que impactan directamente en las decisiones metodológicas a adoptar en los procesos de investigación. Incorporar estos debates dentro y fuera del aula contribuye a formar futuros científicos sociales con capacidad para desempeñarse en los contextos de investigación actual adquiriendo a su vez una mirada crítica y un saber teórico metodológico que resulta necesario para desarrollar investigaciones de calidad, confiables y con garantía de validez científica.

BIBLIOGRAFÍA

- ARIAS GONZÁLES, JL. (2020) Métodos de investigación online, herramientas digitales para recolectar datos. Recuperado de www.cienciaysociedad.org.
- ARROYO MENENDEZ, M, MILLAN Y FINKEL MORGENSTERN, L. (2019) *Encuestas por Internet y nuevos procedimientos muestrale*s (2019). Panorama social Nº 30 pp 41-53.
- CEA D'ANCONA, M. A. (1996) *Metodología Cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Síntesis.
- CEA D'ANCONA, M. A. (2004). *Métodos de encuesta. Teoría y práctica, errores y mejora*. Madrid: Síntesis.
- DÍAZ DE RADA, V. (2010) "*Eficacia de las encuestas por Internet: un estudio preliminar"* en Revista Española de Sociología (2010) – *RES*, Nº 13, pp. 49-79. Disponible en http://www.fes-web.org/res/sumarios/013.php
- FERNÁNDEZ, P, GRINSZPUN, M, MALEGARIE, J, (2023) *Uso de encuestas online, el desafío metodológico de enseñar y aprender sobre su aplicación*. III Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata, Argentina.
- LAMAS, C. "*Encuestas en la WEB"*, (1997) en AEDEMO, Primer seminario sobre impacto de nuevas tecnologías en investigación, marketing y comunicación, pp. 253- 306.
- MALEGARIE, J y FERNÁNDEZ, P. Técnicas y tecnologías: encuestas via web, desafíos metodológicos en el diseño, campo y análisis. XIII Jornadas de Sociología de la UBA. Las cuestiones de la Sociología y la Sociología en cuestión - 26 a 30 de agosto de 2019. ISSN 2591-6181.
- MARRADI, A.; ARCHENTI, N.; PIOVANI J.I. (2007) *Metodología de las Ciencias Sociales.* Buenos Aires: Emecé.
- ORELLANA LOPEZ, D. M., SANCHEZ GOMEZ, M. C. Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. Revista de Investigación Educativa (2006), 24(1), 205–222. Recuperado a partir de https://revistas.um.es/rie/article/view/97661

- PADUA, J.. *Técnicas de investigación aplicadas a las Ciencias Sociales* (1979). México: FCE.
- RODRIGUEZ OSUNA, J. *Métodos de muestreo*. Madrid: CIS, 1991.
- VALLS, O., "*Investigación online: menos costes y mayor rapidez" (2207)* Investiga, publicación de investigación de mercados, nº 17, verano, pp. 24-28. 2007.