

Documento técnico 2

Recomendaciones para la construcción de cuestionarios

Luego de cumplir con la etapa de investigación cualitativa, mediante la metodología de Grupos Focales, en los programas *Bono de Desarrollo Humano, BDH*, y *Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia, LMGYAI*, en la consultoría que lleva adelante Fundación Esquel, y que debe culminar en la elaboración y difusión de *Libretas de Calificación de Usuarías, LICUS*, recogemos en el presente documento algunas recomendaciones para orientar la elaboración de cuestionarios que serán aplicados en la etapa de investigación cuantitativa, basados en las lecciones aprendidas del trabajo de campo realizado.

Junto con las normas que la estadística propone para que la muestra sea válida y representativa, las sugerencias que siguen, se basan más bien en la experiencia del contacto directo con los grupos objetivo del trabajo de la investigación en curso.

Conviene, basados en la actitud de las personas entrevistadas, sobre todo en los GF que se realizaron sobre la *Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia*, que las personas que realicen las encuestas sean mujeres. Esto, facilitaría su apertura y confianza para expresarse con más tranquilidad en temas relacionados especialmente de su sexualidad.

Es deseable empezar la entrevista con algunas palabras de cortesía y orientadas a crear una relación inicial de apertura y confianza entre entrevistadores y entrevistados.

Se elaborará un párrafo informativo básico sobre lo que se pretende en el encuentro y los objetivos que se buscan. Es importante que la persona entrevistada se sienta segura y, que en su imaginario, no tema perder beneficios en el servicio que recibe, ser *descubierta* en su opinión o identificada o juzgada de algún modo.

Se sugiere dar privacidad a la entrevista, en lo posible ha de realizarse en un ambiente si no privado, al menos con cierto aislamiento, y sin la presencia de observadores o testigos.

Los cuestionarios deberán ser aplicados por una persona entrenada, que realice la entrevista y registre las respuestas. En general, el grupo de personas que será la fuente de información, no se encuentra familiarizado con la tarea de llenar formularios por su cuenta, tiene limitadas destrezas de comprensión de lectura y su capacidad para escribir, es básica.

El trabajo de responder al cuestionario, no debería tomar más allá de diez o quince minutos. Las personas informantes, serán abordadas para la encuesta, en medio de sus labores cotidianas o durante la espera para recibir atención en los programas que están siendo evaluados.

Las preguntas deberán ser construidas en el formato de *opciones múltiples* de respuesta, en las que solamente se les pida seleccionar una. Se sugiere que las opciones no pasen de cinco.

Las preguntas, cuando el caso lo requiera, deberían ofrecer una escala de valoración para permitir a las personas informantes, matizar o graduar su opinión o apreciación de un servicio. Las opciones de 3 ó 5 son deseables. Más recomendables para la valoración que las alternativas *Sí – No*.

Ejemplos:

Excelente/ Muy bueno/ Bueno/ Regular/ Malo/ Pésimo

Atención del doctor o doctora presta a mis preguntas e inquietudes
Me escucha muy poco 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / Me escucha y atiende bien.

Es indispensable en ambos programas (BDH y LMGYAI) registrar por una parte la familiaridad de la persona informante con el servicio (cuánto tiempo lo recibe) sino también el nivel de participación y relación que tiene con grupos organizados como por ejemplo *Comités de usuarias, asociaciones o grupos de mujeres*, etc. Estas características, están relacionadas directamente con la conciencia de derechos y ciudadanía y con su ejercicio efectivo.

Al final de la entrevista, habrá unas frases de cierre, agradecimiento y despedida.