Las preguntas abiertas: Complemento perfecto

Al diseñar una encuesta, el tipo de preguntas que se puede utilizar es muy variado. Podemos encontrar desde preguntas de sí y no, preguntas de opciones múltiples, preguntas de escala e incluso preguntas con posibilidad de contestar varias opciones. Todas se encuentran en la clasificación de ***preguntas cerradas***, ya que el encuestado solo puede responder en aquellos parámetros que la pregunta indica como predeterminados. Entendemos como ***preguntas abiertas***aquellas que dan al encuestado la posibilidad de contestar empleando sus propias palabras.

Las preguntas cerradas son las más utilizadas. Son más fáciles de analizar y a la hora de contestar requieren menos tiempo y esfuerzo. Pero al plantearlas tienen que abarcar todas las posibles respuestas y limitan las contestaciones de los encuestados si estos no se ven reflejados en las opciones.

Sin embargo no vamos a librar una lucha comparativa entre preguntas abiertas y cerradas porque no divergen, sino que al contrario, son complementarias, y una vez que acaba el territorio de las preguntas cerradas, comienza a extenderse el poder de las preguntas abiertas.

Si en una pregunta no se tiene suficiente información sobre las categorías de respuestas, la pregunta abierta da la posibilidad de que el encuestado se explaye. También si queremos recabar opiniones o profundizar en ciertos aspectos las respuestas abiertas ayudan a entender mejor las experiencias de los encuestados.

Este tipo de preguntas conlleva un mayor esfuerzo realizarlas, puede producir respuestas confusas y su análisis es más costoso. Por ello no es conveniente abusar de ellas y que sean un apoyo para completar las preguntas cerradas.

Las preguntas abiertas logran mayor información y de mejor calidad y combinarlas con las preguntas cerradas es la mejor opción para llegar hasta el fondo de la cuestión, ya sea con la opción “Otros” o, tras una respuesta anterior, preguntando el por qué de dicha contestación.

No obstante, analizar los resultados de las respuestas abiertas conlleva una inversión en tiempo y trabajo. Y en muchas ocasiones es lo que lleva a no incluir este tipo de preguntas en las encuestas. Uno de nuestros técnicos en **Webtools**, José Manuel García afirma:

“Las respuestas abiertas dotan de mayor profundidad al análisis de la encuesta y su uso potencia las conclusiones a las que se quieren llegar, y permite profundizar también en la búsqueda de líneas de mejora.”

Al ser preguntado por la dificultad al analizarlas, comenta:

“Es cierto que su buen análisis requiere unos pasos ineludibles algo laboriosos, pero la recompensa al entender las opiniones de los encuestados de forma clara y con sus propias palabras, sirve para que las consecuencias de los actos que se vayan a tomar tras la encuesta sean más concisos y seguros.”

Al hablarnos de los pasos que deben llevarse a cabo, José Manuel comenta que no solo hay una forma, y que depende de la dimensión y el fin de la encuesta. No obstante, recomienda:

1) Saber cuál es la finalidad de la encuesta, es decir ¿Por qué se está haciendo?

2) Crear categorías que agrupen las distintas posibilidades de respuesta.

3) Analizar cada respuesta de forma individual. Muy importante entender que una respuesta no es solo un comentario, sino que puede albergar más. De ese modo, al clasificar las respuestas, estas pueden encontrarse en diferentes categorías.

Por ejemplo: A la pregunta “¿Qué mejoraría de su estancia en el Hotel?” La respuesta “El servicio de habitaciones no fue el más adecuado y la comida no era del todo buena” Encontramos una respuesta sobre dos servicios del Hotel, que podría encontrarse perfectamente en dos categorías distintas, como Servicio de habitaciones y Servicio de comedor.

4) Realizar un Sumatorio de cada categoría para observar las tendencias predominantes.

“Las preguntas abiertas nos obligan a analizar una a una las respuestas, pero tras categorizarlas y llevar a cabo un análisis, encontramos las tendencias de las contestaciones de los encuestados y nos posibilita conclusiones no predeterminadas por él que diseña la encuesta, sino por él que la contesta” termina por comentar el técnico José Manuel García.

En definitiva, las preguntas abiertas aportan información relevante que generalmente no encontramos en el resto de preguntas. Es cierto que vienen precedidas de un coste de esfuerzo por ambas partes, pero no abusando de ellas y complementando con el resto de preguntas, los resultados siempre serán más completos y cercanos a la solución pretendida al realizar la encuesta.