

# Calidad de vida universitaria II; ejemplo de un cuestionario de detección y análisis de necesidades<sup>1</sup>\_\_

Esperanza Bausela Herreras

## 1. Cuestionario

Para Álvarez et al. (1991a) el cuestionario es la técnica más usual en la *evaluación de necesidades*, dado que proporciona datos críticos y útiles siempre que la secuencia de aplicación sea correcta.

Un cuestionario es necesario en una investigación sobre un fenómeno social cuando se quiere conocer su magnitud, o la relación existente con otro fenómeno o necesitamos saber cómo o porqué corre, es fácil que el cuestionario nos pueda ayudar a obtener la información necesaria, sobre todo si hace falta saber la opinión de un conjunto considerable de personas (Martínez Olmo, 2002).

**El cuestionario es un instrumento de recogida de datos fundamental en el proceso de detección y análisis de necesidades, aunque ofrece ventajas y limitaciones.**

---

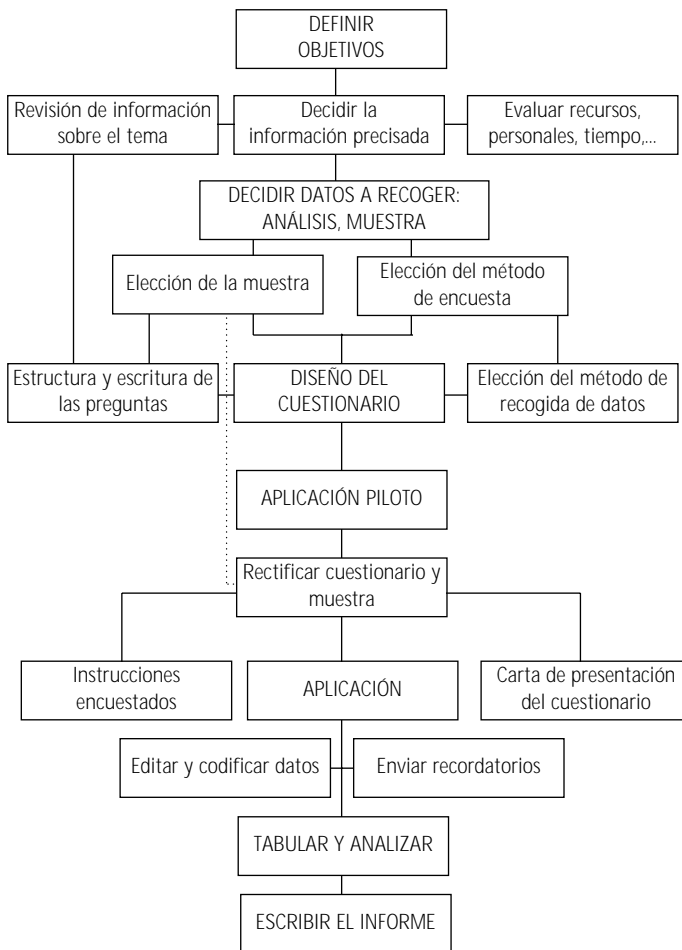
1. Este estudio se enmarca dentro del desarrollo de la tesis doctoral "Diseño y Desarrollo de un Servicio de Orientación y Asesoramiento psicológico a la diversidad en el contexto de la Universidad de León", codirigida por Dr. D. Delio del Rincón Igea y Dr. D. Dionisio Manga Rodríguez de la Universidad de León.

## 2. Fases en la elaboración del cuestionario

Davidson (1970, cit. en Rincón, Latorre, Arnal & Sans Martín, 1995) distingue varias fases en la elaboración de un cuestionario, las cuales sistematizamos en la figura 1.

Para elaborar un cuestionario hay que tener presente cuál es su objetivo, siendo necesario que las preguntas formuladas sean representativas del contenido, y que posean sentido para las personas encuestadas (Cohen y Manion, 1986).

*Figura 1*  
**Fases en la elaboración de un cuestionario**  
 (tomado de Ricón, Arnal, Latorre & Sans Martín, 1995)



Un cuestionario suele incluir una serie de preguntas previas que hacen referencia a los datos de identificación como; clave del cuestionario, lugar y fecha, datos personales del entrevistado y nombre del entrevistador. Así mismo, en función de la finalidad del estudio, se puede incluir una serie de preguntas a modo de variables de clasificación como; sexo, edad, estado civil, nivel de ingresos, ocupación... Es importante hacer preguntas de este tipo. La información que proporcionan nos permite matizar el contenido de las respuestas al resto del cuestionario.

Martínez Olmo (2002), nos aconseja o sugiere seguir las siguientes fases. *Describir la información que se necesita*, conviene determinar claramente; qué tipo información necesitamos y de qué personas queremos su opinión. En la redacción de *las preguntas y la manera de contestar*. Hay que incluir; (i) *Preguntas de tipo socio-demográfico* y (ii) *Preguntas según la manera de contestar*; (a) *Abiertas*; dejan un espacio libre para que la persona encuestada escriba la respuesta. (b) *Cerradas*, sólo se ha de seleccionar entre las posibles respuestas que se ofrecen. (c) *Ordinales*; en las cuales la persona encuestada puede expresar el grado de su opinión (nada, un poco, bastante, mucho). (d) *Excluyentes*; son aquellas en las cuales la persona encuestada solo puede elegir una respuesta. Y (e) *No excluyentes*; son aquellas que permiten seleccionar diversas respuesta dentro de una misma pregunta.

Es necesario la redacción de un *texto introductorio y las instrucciones*. Al principio del cuestionario hay que hacer alusión al anonimato y a la confidencialidad. El anonimato significa que es imposible identificar quien ha contestado el cuestionario. En cambio, la confidencialidad, significa que al menos la persona que hace la investigación puede saber quién ha contestado cada cuestionario pero se garantiza que esta información no se divulgará públicamente por ningún medio. A pesar de que parezca evidente la manera de contestar las preguntas, conviene aclarar al principio como se hacer.

Buendía Eisman (1994) recomienda seguir las siguientes etapas en el proceso de construcción de un cuestionario; (i) Una vez delimitado el campo de estudio y las cuestiones que interesan en dicho campo, proveer el sentido y utilidad de cada cuestión. (ii) Realización de una preencuesta abierta para recoger opiniones que serán guía para la formulación posterior del cuestionario. (iii) Planificación del cuestionario; (a) En esta etapa habrá que especificar, (b) tipo de pregunta más adecuada, (c) orden de las preguntas y disposición en el cuestionario, (d) número de preguntas, de forma que contenga las necesarias pero ninguna más, (e) preguntas de "alivio", más o menos intrascendentes, (f) redacción de las preguntas, (g) aspectos formales como tales; los escritos que deben acompañar al cuestionario.

Dillman (1983) recomienda seguir los siguientes pasos para conseguir un mayor éxito en las respuestas; (i) La carta de presentación deberá incluir la utilidad social de la investigación, importancia de la respuesta personal y persona que debe rellenar el cuestionario. (ii) Esta carta deberá llevar el membrete de la institución que respalda el estudio, con fecha y firma del responsable de la investigación. (iii) Si el cuestionario se marca con un número de identificación éste debe incluirse en la carta de presentación. (iv) Esta carta, el cuestionario, y un sobre con sello y la dirección del responsable de la encuesta se incluyen e notros obre con la dirección personal del destinatario. (v) En breve espacio de tiempo, aproximadamente una semana, se envía una carta recordatorio. Tres semanas después se puede volver a recordar a los usuarios que no han contestado, enviando un nuevo cuestionario, si las tasas de respuestas no han llegado al nivel deseado.

### 3. Ventajas y limitaciones

Buendía et al. (1997) señala las ventajas y limitaciones de los *cuestionarios*. Una de las mayores *ventajas* es que no necesita personas preparadas para la recogida de información: la mayoría de las veces ni siquiera se realizan entregas personales. Las respuestas pueden ser más meditadas, al no exigirse tiempo en la realización, además de existir mayor libertad de expresión al no encontrarse coaccionado el encuestado por la presencia del entrevistador. Su mayor *inconveniente* es el elevado número

que se pierde cuando son enviados por correo. Otro aspecto a considerar es que las respuestas pueden estar afectadas por el cambio de humor o estado general. A esto hay que unir que sólo es adecuado para determinadas personas. Compensar implica no sólo un cierto nivel de comprensión y expresión, sino de dominio de las “técnicas de respuesta”, por lo que muchos cuestionarios se devuelven incompletos. En líneas generales, el cuestionario por correo no está indicado cuando la población a la que va dirigido es anciana o personas de bajo nivel cultural. En estos casos es preferible realizar entrevistas.

### 4. Tipología

Existen dos tipos fundamentales de cuestionarios; los de medición y diagnóstico de la personalidad y los empleados como instrumentos de recogida de información en investigación. Aquí nos referimos a los segundos. Para Martínez Olmo (2002) la principal diferencia entre los cuestionarios radica en el tipo de preguntas; las cuales pueden ser cerradas y abiertas, ver figura 2.

### 5. Diferencias entre cuestionario y entrevistas

Antes de tomar una decisión deben sopesarse sus posibilidades y limitaciones, considerando especialmente la alternativa entrevista / cuestionario (adaptado de Tushman, 1972 por Rincón et. al., 1995: 208). En la figura 3 se resumen las diferencias entre ambos instrumentos.

Figura 2

## Diferencias en los tipos de cuestionario según Martín Olmo (2002)

Abiertos	Cerrados
La persona encuestada responderá de forma amplia, pudiendo redactar su opinión con sus propias palabras.	Limitan la respuesta a un número a elegir con una cruz entre las diversas opciones que se le ofrecen.
Tienden a ser más fáciles de construir pero consumen bastante tiempo.	Requieren cierto tiempo en su construcción, pero posteriormente su análisis es relativamente rápido.
Se utilizan cuando el investigador no tiene un detallado conocimiento del tema que se está estudiando. También se utiliza cuando el investigador no quiere influir en las posibles respuestas.	Se utiliza cuando es fácil saber las diversas respuestas que pueden dar los encuestados y sólo es cuestión de saber por cual de las opciones de decantan.
Se aplican a un reducido número de personas. La riqueza de los datos obliga a un análisis detallado y minucioso para poder captar los matices de las respuestas.	Se puede aplicar a un gran número de personas. El tiempo dedicado a su análisis no depende tanto de la cantidad de cuestionario aplicados.

Figura 3

## Comparación entre entrevista y cuestionario

(adaptado de Tuckman, 1972, por Rincón et. al., 1995: 208)

	Entrevistas	Cuestionario
Personal necesario	Entrevistadores	Personal de oficina
Gastos principales	Pago a los entrevistadores	Imprenta, correo, encuestados...
Oportunidad de personalización	Amplia	Limitada
Número de encuestados	Limitado	Amplia
Proporción de respuestas	Buena	Pobre
Fuentes de error	Entrevistador Instrumento Codificación Muestra	Instrumento Muestra
Fiabilidad	Bastante limitada	Bastante alta
Necesidad de poseer habilidad en la redacción	Limitada	Amplia

## 6. Propuesta de un cuestionario para detectar necesidades; Calidad de Vida Universitaria II

Con la finalidad analizar las necesidades de orientación y/o información psicológica en grupo de alumnos/as de la Universidad de León diseñamos un cuestionario, al que denominamos, *Calidad de Vida Universitaria II*. Este cuestionario es el resultado de las modificaciones introducidas en

*Calidad de Vida Universitaria I* (Bausela, 2002).

El cuestionario lo iniciamos con los *datos de identificación*; Edad, sexo, estudios, facultad, curso académico y año de matrícula, modo de acceso a la universidad, residencia durante el curso, dedicación y grupo al que pertenecen. En el anexo nº I se reproduce dicho cuestionario.

En la *segunda parte* se pregunta a los alumnos sobre las áreas en las que han necesitado

Figura 4  
Necesidades de Orientación Psicológica  
(elaboración propia)

Aspectos generales	Aspectos específicos
Trastornos físicos	Accidente Enfermedad Alimentación Dormir
Dominio afectivo	Problemas de ansiedad
Dominio afectivo social	Experiencia de muerte Habilidades sociales
Addiciones	Drogas Tabaco Alcohol Fármacos
Personalidad	Autocontrol: juego patológico... Estado de animo Problemas graves de personalidad
Socialización y comportamiento sexual	Problemas en el contexto del desarrollo y de la desviación sexual
Funciones	Memoria
Sensorioperceptivas	Atención

orientación y 7 o información, importancia que tiene para ellos su satisfacción así como una gradación o jerarquización de su importancia. Se ha construido tomando como referente los diferentes ámbitos que abarca la orientación psicológica según Genovard (1986), seleccionando aquellos que más se ajustan al momento evolutivo de la población a la que va dirigido, figura 4.

En la *tercera parte* del cuestionario se cuestiona a los alumnos sobre las características que debe reunir este servicio con relación a; Destinatarios, finalidades que deben ser potenciada, ante que lo debe desarrollar, funciones que debe cumplir,

programas de intervención psicopedagógica que despiertan mayor interés, momentos de la vida universitaria en que es más importante su actuación, áreas sobre las que intervenir, ubicación, forma de divulgación del servicio y valoración personal.

Con relación al tipo de preguntas y de respuestas, se esquematizan en la figura 5.

## 7. Agradecimientos

Mi gratitud al *Vicerrectorado de Estudiantes y Acción Social* de la Universidad de León y a D. Francisco Fernández Álvarez.

*Figura 5*

### Necesidades de Orientación Psicológica

(elaboración propia)

Función de la pregunta	Preguntas	Modo de respuesta	Preguntas
Filtro	24	Abierta	3 - 5 24
Sinceridad y de consistencia	35 - 36	Escalar	
Introducción o rompehielos	1 - 10	Clasificación	1-2 6-10 25 - 36
Amortiguadoras		Categorizada	11 - 23
En batería	11 - 23 25 - 34		

## Anexo I Calidad de vida universitaria II

Con este cuestionario pretendemos conocer cuales son vuestras necesidades de orientación psicológica, con el fin de poder planificar y desarrollar un Servicio de Orientación Psicológica y programas eficaces que den una respuesta satisfactoria a las mismas.

La manera de contestar es muy sencilla. Se trata de colocar una X donde estimes más adecuado y de responder por escrito a la pregunta que se te formula. No hay repuestas verdades o falsas.

Ten presente que tus respuestas son absolutamente anónimas ya que no se puede identificar quién las ha dado y serán mantendrán en absoluta confidencialidad. Pudiendo ser solicitados en el Vicerrectorado de Estudiantes y Asuntos Sociales.

Fecha; En León, a .... de ..... de 200 .....

### I. Datos sociométricos

1. Edad;

- <20     21-25     26-30     31-35     >35

2. Sexo;     1. Hombre     2. Mujer

3. Facultad o Escuela Universitaria .....

4. Titulación Académica .....

5. Año de matrícula en la titulación .....

6. Curso académico en el que estas matriculado     1     2     3     4     5

7. Acceso a la Universidad

1. COU o Bachillerato L.O.G.S.E     2. Mayores de 25 años     3. FP. De 2º grado     4. Otros

8. Residencia durante el curso

1. En vivienda propia     2. con mis padres     3. Con algún familiar     4. En Colegio Mayor o Residencia Universitaria     5. Sólo o compartiendo con otros una vivienda alquilada  
 6. Otros

9. Dedicación

1. A tiempo completo (sólo estudio)     2. A tiempo parcial (estudio y trabajo)

10. Grupo

- Grupo de mañana     Grupo de tarde     Grupo de mañana y tarde



## Anexo II

### Detección de necesidades

Ámbitos	¿Necesitas o has necesitado de orientación y/o información en las siguientes áreas?		¿Qué importancia crees que tendrían el satisfacer estas necesidades para los estudiantes universitarios en general?				Ordena del 1 – 13 según la importancia que tú le concedes en tu caso
	(1) No	(2) Sí	(1) Mínima Import.	(2) Algo de Import.	(3) Bastante Import.	(4) Máxima Import.	
11 Superar un accidente (automovilístico, trabajo..)							
12 Superar una enfermedad (Física o mental)							
13 Problemas de alimentación (anorexia, bulimia..)							
14 Problemas de sueño (insomnio..)							
15 Problemas de ansiedad (ansiedad ante los exámenes, miedo a hablar en público, fobias..)							
16 Fallecimiento de un ser querido							
17 Resol. de conflictos (familiar, pareja, laboral, académico..)							
18 Adicciones (tabaco, alcohol, fármacos u otras drogas..)							
19 Prob. de autocontrol (juego patológico, compra compulsiva..)							
20 Problemas del estado de ánimo (depresión, apatía, desánimo..)							
21 Prob. de personalidad (inseguridad, culpabilidad..)							
22 Orientación sexual							
23 Problemas de memoria, atención...							
24. ¿Qué otras necesidades debe cubrir este servicio?							

### III. Las siguientes preguntas hacen referencia al Servicio de Orientación Psicológico Universitario que está siendo planificado en nuestra universidad

25. ¿Quiénes deben ser los destinatarios de este servicio? (puedes marcar más de una)

- 1 Alumnado
- 2 Profesorado
- 3 Familia y amigos
- 4 Asociaciones
- 5 Instituciones o comunidades
- 6 Todas

26. ¿Qué finalidades debe potenciar este servicio?

- 1 Evitar la aparición de dificultades afectivas (preventiva)
- 2 Dar soluciones determinados problemas afectivos (terapéutica)
- 3 Promover el crecimiento y la madurez del alumnado (desarrollo)
- 4 Todas

27. ¿Por quién debe ser desarrollado?

- 1 Intervención desarrollada por un profesional de la Universidad (Internos)
- 2 Intervención desarrollada por parte de otros profesionales externos a la universidad (psicólogo, trabajador social...) (externos)
- 3 Por ambos (mixta)

28. ¿Qué funciones debe cumplir este servicio? (puedes marcar más de una)

- 1 Formativa
- 2 Informativa
- 3 Consejo
- 4 Ayuda para la toma de decisiones
- 5 Investigación
- 6 Coordinación con otras instituciones
- 7 Todas

29. ¿Qué programas te despiertan más interés? Ordénalos según tu importancia del 1 al 8

- 1 Programas de entrenamiento en habilidades sociales
- 2 Programas sobre trastornos del comportamiento alimentario

- 3 Programas de prevención de drogodependencias
- 4 Programas de reducción de ansiedad ante los exámenes
- 5 Programas de entrenamiento para hablar en público
- 6 Programas de reducción del estrés
- 7 Programas de desarrollo de habilidades atencionales y memorísticos
- 8 Programas de orientación sexual
- 9 Otros, por favor, di cuáles

30. ¿En qué momentos de la vida universitaria es más importante la actuación de este servicio?

- 1 Antes de ingresar en la Universidad
- 2 Primer curso
- 3 Durante los estudios
- 4 Finalizando los estudios
- 5 A lo largo de toda la carrera

31. ¿En qué áreas debe centrarse este servicio?

- 1 Académica
- 2 Personal
- 3 Profesional
- 4 Todas

32. ¿Cómo deben caracterizarse las actuaciones de este servicio?

+	1	2	3	4	5	-
Actuación directa del propio orientador						Con la participación de otras personas, profesores, familiares, amigos...
Desarrollado en el propio Campus						Desarrollada fuera del contexto del Campus
Desarrollado individualmente						Desarrollada en pequeños grupos
Actuar después de que han surgido los problemas						Actuar antes de que aparezcan los problemas

33. ¿Dónde debe estar situado este servicio?

- 1 En el Campus Universitario
- 2 Fuera del Campus
- 3 Otras. Por favor, di cuáles

34. ¿Qué forma de divulgación debe ser utilizada para dar a conocer este servicio?

(puedes marcar más de una opción)

- 1 Carteles
- 2 Medios de Comunicación (radio universitaria, televisión local, etc.)
- 3 Página Web de la Universidad
- 4 E –mail a todo el alumnado
- 5 Charlas divulgativas
- 6 Ninguna
- 7 Todas
- 8 Otras. Por favor, di cuáles

35. ¿Qué opinas del desarrollo de este servicio en la Universidad de León?

- 1 Creo que es necesario
- 2 No creo que sea necesario

#### IV. Valoración del cuestionario

36. ¿Qué te ha parecido este cuestionario?

- 1 Me parece bien
- 2 Debería mejorar
- 3 Ofrece sugerencias para mejorarlo

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

#### Referencias

---

ÁLVAREZ, M. ET AL. (1991). La evaluación en los programas de orientación: Evaluación del contexto y del diseño. *RIE*, 17 (9), 49-82.

BAUSELA HERRERAS, E. (2002). Diseño y aplicación de un cuestionario de detección de necesidades de orientación psicológica en un grupo de alumnos / as de la universidad de León en fase piloto. *Revista de psicodidáctica*, 14, 115-130.

BUENDÍA EISMAN, L., COLÁS BRAVO, P. & HERNÁNDEZ PINA, F. (1997). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid: Mac Graw Hill.

BUENDIA, L. (1994). *Técnicas e instrumentos de recogida de datos*. En P. Colás y L. Buendía (69-110) (201-245): *Investigación Educativa*. Sevilla: Alfar.

- COHEN, L. & Manion, L. (1990). *Métodos de investigación educativa*. Sevilla: Alfar.
- DILMAN, D.A. (1983). Mail and other self – administered questionnaires. En .H. Rossi, J.D. Wright & A.B. Anderson (Eds.) (359–377): *Handbook of Survey Research*. New York: Academic Press.
- GENOVARD ROSELLÓ, C. (1986). *Consejo y Orientación Psicológica*. (Vol I). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- MARTÍNEZ OLMO, F. (2002). *El cuestionario; Un instrumento par la investigación en las ciencias sociales*. Barcelona: Alertes psicopedagogía.
- RINCON IGEA, D., LATORRE, A., ARNAL, J. & SANS, A. (1995). *Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Dykinson.

## Resumen

---

En este artículo se centra en el cuestionario, como uno de los instrumentos de recogida de datos que habitualmente se utilizan en el proceso de detección y análisis de necesidades. El artículo se comentando su importancia y relevancia en investigaciones que abordan los fenómenos sociales. Seguidamente se profundiza en el proceso que se sigue durante su diseño y las recomendaciones que algunos autores nos hacen al respecto. A pesar de su importancia y las enormes ventajas que tiene este instrumento no se puede ignorar ni obviar sus desventajas. Es importante su conocimiento, así, como el de los diversos tipos de cuestionarios que existen, de los aspectos que los diferencian y de sus finalidades. Este conocimiento debe ser contrapuesto con el de otros instrumentos, la entrevista, para que nuestras elecciones sean los más adecuadas posibles a los fines de nuestros estudios. El artículo lo finalizamos mostrando un cuestionario que fue diseñado para detectar necesidades de orientación psicológica en un grupo de alumnos de la Universidad de León.

*Palabras Clave.: Cuestionario, proceso de detección y análisis de necesidades.*

## Abstract

---

In this article we will center in the questionnaire, like one of the instruments of collection of data that habitually are used in the detection process and analysis of necessities. The article begins it commenting its importance and relevance in investigations that

approach the social phenomenons. Subsequently we deepen in the process that is continued during their design and the recommendations that some authors make us in this respect. In spite of their importance and the enormous advantages that he/she has this instrument we cannot ignore neither to obviate their disadvantages. It is important their knowledge as well as that of the diverse types of questionnaires that exist, of the aspects that the differences and of their purposes. This knowledge should be opposed with that of other instruments, the interview, so that our elections are the most appropriate possible to the ends of our studies. The article concludes by showing a questionnaire that was designed to detect necessities of psychological orientation in a group of students of the University of León.

*Key words:* The questionnaire, detection process and analysis of necessities.

**Esperanza Bausela Herreras**

*Facultad de Educación*

*Universidad de León*

*dfcebh@unileon.es*