



EL CUESTIONARIO *ONLINE* COMO DISPOSITIVO DE PRODUCCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACIÓN EN SALUD

ARTÍCULO ORIGINAL

FERIGATO, Sabrina Helena¹, TEIXEIRA, Ricardo Rodrigues², MOREIRA JUNIOR, Jair de Souza³, TOGASHI, Giovanna Benjamin⁴, ANDRADE, Andresa Caravage de⁵, SANTOS, Rogério da Costa⁶, BOARO, Julio⁷

FERIGATO, Sabrina Helena. *Et al.* El cuestionario *online* como dispositivo de producción de datos en la investigación en salud. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Año. 07, ed. 11, vol. 08, págs. 123-150. Noviembre 2022. ISSN: 2448-0959, Enlace de acceso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/salud/investigacion-en-salud>, DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/salud/investigacion-en-salud

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo presentar y discutir una experiencia de aplicación de un cuestionario *online* (QOL) como dispositivo de producción de datos en el universo de la investigación en salud. Se trata de una encuesta realizada en colaboración entre la Facultad de Medicina de la USP y el Centro de Investigación y Capacitación del Sesc São Paulo, que propuso desarrollar un nuevo concepto de cuestionario *online*, con el objetivo de capturar la experiencia de vida de los encuestados durante el período de la pandemia del Covid-19. Con base en el marco teórico-metodológico de la investigación de intervención, los resultados de esta experiencia apuntan a la proposición de un cuestionario en profundidad, basado en el uso de diferentes técnicas de comunicación y la incorporación activa en su forma y contenido de al menos 4 dimensiones que son inseparables de la producción de conocimiento en salud: (1) su dimensión ético-investigativa, (2) la dimensión clínica, (3) la dimensión estético-comunicacional y (4) su dimensión política. Se concluye que, con el creciente proceso de virtualización de la vida -que también se expresa en los procesos investigativos en salud-, la reinención de las técnicas de producción de datos *online* puede presentarse como una estrategia para la creación de procesos innovadores en la producción académica, que permitan un aumento extensivo y plural de muestras, sin perder profundidad en la producción de saberes y cuidados.



Palabras clave: Cuestionario *online*, Métodos de investigación, Investigación de intervención.

INTRODUCCIÓN

En investigación en general, un cuestionario puede definirse como “una técnica de investigación compuesta por un número más o menos elevado de preguntas presentadas por escrito a las personas, con el objetivo de conocer opiniones, creencias, sentimientos, intereses, expectativas, situaciones vividas, etc. (GIL, 1999, p. 128).

La mayoría de las veces, los cuestionarios se utilizan en formato estructurado, destinados a investigaciones cuantitativas o mixtas con muestras representativas de un grupo o conjunto poblacional, aplicados *online* o presencialmente. Sin embargo, en las últimas décadas, con el advenimiento de la cibercultura y el desarrollo de nuevas tecnologías de producción de conocimiento, el uso de cuestionarios *online* (QOL) en la investigación cualitativa ha crecido exponencialmente, tanto en el campo de las ciencias humanas (MCGUIRK; O'NEILL, 2016), (CHAER; DINIZ; RIBEIRO, 2011) y en ciencias de la salud (RAMJAN; FOGARTY, 2019). Este fenómeno se agudizó en el contexto de la pandemia de la Covid-19, con la restricción de las posibilidades de recolección de datos en contextos presenciales, lo que llevó a la adopción de nuevas prácticas de producción de datos o la reinención de viejos instrumentos.

Las entrevistas cara a cara y las observaciones empíricas son las estrategias más tradicionales para la recolección de datos cualitativos (GRAY; *et al.*, 2020) y tienden a profundizar en el objeto de investigación desde la perspectiva del participante que interactúa con el entrevistado, a lo que usualmente no es alcanzado en un cuestionario *online* (QOL).

Precisamente por eso, el presente artículo tiene como objetivo presentar un proceso de construcción y aplicación de un cuestionario que, en el marco de una



investigación de intervención, enfrentó algunos límites de su modalidad *online* a partir de la experiencia concreta de una investigación cuantitativa y cualitativa en salud.

Sin pretender sustituir la interacción cara a cara entre entrevistadores y entrevistados, proponemos introducir en la QOL algunos elementos que permitan: (a) un mayor grado de interacción entre participantes e investigadores, (b) un incremento en su comunicación posibilidades, (c) la ampliación de su potencial de intervención en la realidad investigada. Con la confluencia de estas tres posibilidades, proponemos la creación de lo que llamamos un cuestionario en profundidad.

Si bien las formulaciones conceptuales y metodológicas de este artículo pueden ser útiles para diferentes tipos de enfoques de investigación que utilizan la QOL como técnica de producción de datos, el trasfondo teórico-práctico que inspiró esta propuesta fue el de la investigación de intervención.

La investigación-intervención busca promover una ruptura con los enfoques tradicionales de producción de conocimiento científico, ampliando las bases teórico-metodológicas que entienden la investigación como un dispositivo de transformación de la realidad sociopolítica investigada (PAULON; ROMAGNOLI, 2010). En esa dirección, proponemos que, más que un instrumento de producción de datos, la QOL puede funcionar como un auténtico dispositivo que moviliza los procesos subjetivos de los encuestados.

Para Gilles Deleuze (1990), los dispositivos son máquinas para hacer procesos de ver y de hablar que resultan del cruce de regímenes de visibilidad, de enunciados, de líneas de fuerza (lo indecible y lo invisible), líneas de objetivación y subjetivación – posibles dimensiones expresivas del problema que se quiere analizar en la investigación.



En este sentido, lo que nos importa, además de los datos y resultados que la QOL puede producir, es su proceso de producción, es decir, la actividad de construir y contestar el cuestionario es vista por nosotros como una posibilidad de experiencia para investigadores y participantes, que pueden acceder, en alguna medida, a los distintos regímenes mencionados.

Proponemos construir, junto con los participantes de la investigación, otros significados para ser agregados al proceso de llenado de una QOL. Para ello incorporamos elementos que reafirman la dimensión de la experiencia de participar en una investigación. Desde una perspectiva existencial y estética, pretendemos pensar la producción de conocimiento y la construcción de sus dispositivos de producción de datos desde el binomio experiencia-afectar o, en otras palabras, desde el binomio saber-cuidar, para aproximarnos más claramente a la investigación- intervención en salud.

Pero, ¿cómo producir conocimiento-experiencia-afecto-cuidado, a partir de un cuestionario *online*, sin perder de vista la importancia de su rigor teórico-metodológico y sin desvirtuar este instrumento? Pensemos en la problematización de esta pregunta a partir de una experiencia que nos dio algunas pistas para la construcción de posibles respuestas...

RELATO DE UNA EXPERIENCIA DE INVESTIGACIÓN: LA CREACIÓN DE UNA QOL EN PROFUNDIDAD

Para relatar en profundidad la experiencia de producción de la QOL, presentaremos inicialmente el proceso y contexto de su construcción.

Después de meses de vivencia colectiva de la pandemia de Covid-19, surgió la necesidad de investigar los procesos de reinversión de la vida y la salud en tiempos de pandemia, en un contexto de colaboración entre el Departamento de



Medicina Preventiva y Social de la USP y el Centro del Sesc -SP Investigación en Formación, que investigó las fronteras entre Salud y Cultura.

El Sesc-SP y sus unidades se destacan como espacios de producción de actividades culturales y de ocio y, por lo tanto, tienen una importante vocación para la producción de salud en la medida en que, además de ofrecer servicios de salud *stricto sensu* a los vendedores, favorecen la promoción de la salud la salud y la producción de comunidad para la comunidad en general, de múltiples formas, pero, en particular, ofreciendo espacios de convivencia y encuentro, mediados por su amplia oferta cultural.

Uno de los grandes desafíos que planteó la pandemia fue justamente cómo producir común y, por ende, salud, en tiempos de restricciones a nuestras interacciones, en un contexto de distanciamiento y vaciamiento de los espacios públicos de convivencia. Se puede decir que el objetivo principal de la investigación fue responder a esta pregunta, partiendo de la hipótesis de que la cultura juega un papel fundamental en este proceso. Así, la investigación abordó las múltiples estrategias de producción de salud que se han inventado en tiempos de pandemia, identificando los mundos (los comunes) producidos en esas invenciones y cómo ciertas “prácticas y actividades culturales” participaron de esa producción.

Las propias condiciones impuestas por la pandemia nos llevaron a proponer una forma de producción de datos *online*. Pero, como no podíamos renunciar a los presupuestos teórico-filosóficos de la investigación-intervención que nos llevaron a formular el problema de investigación, el gran desafío pasó a ser el de elaborar una QOL que fuera capaz, en última instancia, de escuchar la normatividad vital que se ejerce e intervenir en ello/con ello - Volvemos aquí al concepto de “normatividad vital”, tal como lo propone Canguilhem inconsciente de ciertas normas de vida. Así, en la especie humana, el *stat* frecuencia (2002), para quien la normalidad se construye como una relación flexible entre el cuerpo-organismo y el



mundo, siendo el cuerpo un producto de las actividades que realiza relacionalmente y, por tanto, en constante transformación. En este sentido:

“Se é verdadeiro que o corpo humano é, em certo sentido, produto da atividade social, não é absurdo supor que a constância de certos traços, revelados por uma média, dependa da fidelidade consciente ou inconsciente a certas normas da vida. Por conseguinte, na espécie humana, a frequência estatística não traduz apenas uma normatividade vital,” (CANGUILHEM, 2002, p. 113).

Enfrentamos un gran desafío porque una QOL es un instrumento muy limitado para investigar relaciones más sutiles y complejas. Por lo tanto, para minimizar esta reducción de relaciones complejas a números y gráficos, incluimos, en puntos estratégicos del cuestionario, siete preguntas de ensayo, como espacios abiertos para la libertad de expresión.

Sin desestimar las reconocidas limitaciones de un cuestionario, se buscó realizar un levantamiento sistemático y comprensivo de datos estructurados sobre los impactos en la vida relacional y afectiva y las transformaciones ocurridas en los hábitos de vida cotidianos, con énfasis en hábitos de vida saludables, culturales y digitales. Esta encuesta se enriqueció con el material textual suscitado por las preguntas abiertas, además de haber hecho uso de otras estrategias ético-políticas que se profundizarán a continuación.

Optamos por un estudio transversal, con encuestados seleccionados a través del procedimiento de muestreo de *snowball*, en el que los “influencers” iniciales fueron las redes sociales del Sesc-SP.

Además de satisfacer la necesidad de recolectar un determinado conjunto de datos estructurados sobre el tema, la QOL fue concebida, elaborada y ofrecida a los encuestados como un camino de reflexión, de tal forma de darle cierto valor de uso inmediato y, con que , posibilitan una mayor adherencia y un mayor compromiso en la experiencia de responderla.



Con las preguntas estructuradas, constituimos una base de datos que incluía: datos sociodemográficos, datos sobre los impactos de la pandemia en la vida personal y familiar, y datos sobre cambios en los hábitos digitales, culturales y de salud de los encuestados. Con preguntas abiertas, pretendemos abrir un espacio para la expresión, por escrito, de relatos, sentimientos, impresiones, reflexiones, vivencias y otras formas de expresión de la experiencia a través de la libertad de expresión, de tal manera que se constituya en una base de datos textual.

FACULTADES Y LÍMITES EN EL USO DE QOL PARA LA INVESTIGACIÓN EN SALUD

En general, el uso de un cuestionario *online* tiene algunas ventajas, como son: la tabulación automática y la posibilidad de monitorizar el campo de búsqueda “en tiempo real” y la flexibilidad en su cumplimentación, con posibilidad de pausarlo, lo que es especialmente importante en QOL más grandes y complejas. Además, los cuestionarios son técnicas de bajo costo y amplio alcance, y desde esta perspectiva financiera, también pueden ser un democratizador de la investigación (GIL, 1999).

Pero también identificamos limitaciones con este dispositivo. En cuanto a la constitución de la muestra, por ejemplo, la opción por una QOL ya confiere una primera característica y restricción al universo de potenciales informantes: el acceso a internet. Podemos citar al menos otras cuatro limitaciones de la QOL como técnica de producción de datos (TORINI, 2016) y cómo buscamos minimizarlas:

1- Falta de comprensión y habilidad digital de los encuestados: este componente, sumado a la necesidad de acceso a recursos tecnológicos, puede ser un factor de sesgo en las respuestas. Los cuidados para superar este problema incluyeron: formular preguntas breves, objetivas y concisas, con la mayor simplificación y



desagregación de ítems posible; *design* de interfaz simple y amigable y la realización de pre-tests contemplando una amplia gama de encuestados.

2- Baja tasa de respuesta e impersonalidad: La ausencia de un entrevistador presente elimina las posibilidades de “persuasión” o de crear un “ambiente favorable” para el llenado del formulario. El cuidado para superar esta dificultad incluyó: una estrategia bien dirigida, intensiva y en red para atraer encuestados, utilizando canales institucionales oficiales relacionados con la investigación; contorno de impersonalidad a través de una “invitación persuasiva”, combinada con un conjunto de estrategias para producir un “ambiente favorable” para completar la QOL: construimos una presentación clara y sucinta del cuestionario y su propósito, además de la introducción de elementos creativos al cuestionario cuya cumplimentación puede convertirse en una auténtica “actividad cultural” o una invitación a la reflexión sobre el tema investigado.

3- Control de muestreo - Generalmente, es necesario que la QOL tenga herramientas de control de respuesta, para evitar, por ejemplo, que la QOL sea contestada más de una vez por la misma persona, lo que puede ser por IP, por correo electrónico, por contraseña, por CPF, control de respuestas por *cookies* como forma de asegurar el anonimato de los encuestados, o incluso, en algunos casos, comprobando la coherencia interna de las respuestas. En nuestro caso, entre ganancias y pérdidas, optamos por controlar las respuestas mediante *cookies*, sin ninguna identificación personal, pero como refuerzo de la coherencia para evitar envíos repetidos por parte del mismo encuestado.

4- A possibilidade de os respondentes conhecerem as questões previamente - Em algumas pesquisas, a chance do respondente poder refletir previamente sobre as respostas pode ser um fator de viés, mas não em nosso caso, em que a reflexão prévia não compromete e pode mesmo qualificar las respuestas. Por ello, en cada bloque de preguntas, anticipamos de qué se trataba el siguiente conjunto de



preguntas, construyendo una síntesis de lo que encontrarían los encuestados y qué se esperaría de ellos en cada bloque.

Además, una QOL tiene limitaciones relacionadas con las posibilidades de explorar las respuestas y la forma en que se producen, lo que reduce el potencial para investigar las dinámicas más complejas que constituyen otros procedimientos metodológicos, como las entrevistas en profundidad, por ejemplo. En estrategias como la que proponemos, es posible acceder más al contenido de lo que se dice que a la experiencia de decirlo, por lo que también se reducen (pero no se impiden) las condiciones para que los investigadores interfieran en esa experiencia.

Debido a estos y otros desafíos que enfrentan los investigadores en la creación de QOL, la etapa de inmersión en la formulación de las preguntas y en la estética del cuestionario es fundamental, y requiere una buena inversión de tiempo y colaboración entre los principales actores y socios de investigación para la adaptación, desde las preguntas al tema estudiado hasta la creación de condiciones asertivas para las respuestas de los participantes (LIMA, 2016).

QOL COMO RUTA DE REFLEXIÓN

Además de la formulación de las preguntas, la QOL, con las características aquí buscadas, requiere de un verdadero trabajo de “*scripting*”, en el que el orden de las preguntas dentro de cada bloque, el orden y división de los bloques dentro del cuestionario, los elementos seleccionados a contextualizar las preguntas y estimular la reflexión por las respuestas y otros elementos estéticos movilizados para que sea posible brindar más que una colaboración a la investigación, sino una experiencia o, en otras palabras, la construcción de un auténtico sendero de reflexión y una experiencia cultural.



Antes de ser publicada, se sugiere que la QOL pase por una etapa de pre-test, para detectar errores de construcción, fluidez y dificultades de comprensión (FAERSTEIN, 1999). Los encuestados del cuestionario en la fase de prueba pueden estar compuestos por referentes en el tema del tema investigado, profesionales con experiencia en el uso de la QOL y/o personas con el mismo perfil que los encuestados esperados.

Para potenciar nuestra intención de hacer de la participación en la investigación un proceso intervencionista, buscamos expandir el alcance tradicional de herramientas como esta, incorporando activamente al menos 4 dimensiones inseparables en su forma y contenido:

(1) La dimensión ético-investigativa, que buscó construir preguntas adecuadas para dar respuesta al problema inicial de investigación – Para ello, hicimos del trabajo de formulación de las preguntas un proceso riguroso e intensivo de reelaboración intelectual y afectiva de los problemas, incluyendo un movimiento de construcción textual lo más afinada posible en su potencial de inteligibilidad, sencillez y asertividad, sin perder su capacidad de afectación, accesibilidad y su articulación con nuestros referentes teórico-prácticos.

(2) La dimensión política, valorando el potencial crítico de transformación que toda investigación puede tener, de alterar la relación de los participantes con el objeto mismo de investigación, como lo sugieren los supuestos de la investigación de intervención.

(3) La dimensión clínica, al comprender que el proceso de producción de conocimiento en salud, también puede ser un proceso de producción de cuidado, en la medida en que puede mantener condiciones para producir experiencias de autopercepción/autoconocimiento, identificación de malestares, reflexiones , nombrando problemas percibidos, reformulando y elaborando sobre procesos vividos, movimientos de reafirmación o autodesplazamientos.



(4) La dimensión estético-comunicacional - Para cumplir con nuestro desafío de transformar el movimiento de responder un cuestionario *online* en un recorrido reflexivo, hemos incluido diferentes lenguajes y formas de hacer preguntas (preguntas de opción múltiple, preguntas abiertas, además al uso de imágenes y videos).

La incorporación de estas cuatro dimensiones se actualiza en la construcción de otras dos estrategias metodológicas: La introducción de videos con arte acompañante en la QOL y la elección de la cadena de preguntas.

a) La introducción de imágenes y videos artísticos complementarios.

Una de las estrategias transversales a estas cuatro dimensiones fue la incorporación de un medio de comunicación entre investigadores y participantes que expresara en su forma-contenido las fronteras entre Salud y Cultura. Este dispositivo estuvo constituido inicialmente por la introducción de imágenes en la QOL, especialmente en una fase de encuesta cualitativa, en la que se pretendía identificar los sentimientos y emociones relacionados con la experiencia de la pandemia.

Después de responder una serie de preguntas estructuradas referentes a los sentimientos y emociones experimentados en el contexto del distanciamiento social impuesto, se invitó a los encuestados a seleccionar las imágenes que mejor describieran los sentimientos y emociones experimentados en la pandemia y luego relacionar una palabra o comentario con esa imagen.

Cuando se pregunta directamente sobre los sentimientos experimentados y se ofrece un conjunto de respuestas estructuradas, más la posibilidad de expresar estos sentimientos en lenguaje escrito, todavía es posible que afectos importantes queden fuera del campo de la apreciación. Es posible que solo se escudriñen capas más “superficiales”, no en el sentido de que no sean importantes, sino de



que sean más “visibles”, más listas para ser “dichas”. Ofrecemos un espacio para una libre asociación entre imagen y posterior registro en lenguaje escrito.

También se incorporó la inclusión de un video llamado a la acción y ocho videos cortos más distribuidos a lo largo del cuestionario, protagonizados por artistas y comunicadores, en lugar de científicos-investigadores.

Según Marconi y Lakatos (2003):

“Junto com o questionário deve-se enviar uma nota ou carta explicando a natureza da pesquisa, sua importância e a necessidade de obter respostas, tentando despertar o interesse do recebedor para que ele preencha e devolva o questionário dentro de um prazo razoável.” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 100).

El primer video mencionado, pretendía cumplir con esta función de convocatoria de investigación, incorporando voz, movimiento, rostros, afectos, representaciones a esta convocatoria, además de las notas o cartas que suelen acompañar las investigaciones en un lenguaje académico no siempre accesible al gran público.

El primer desplazamiento promovido por este simple gesto de incorporar videos a la investigación fue introducir un recurso audiovisual en una QOL y, con ello, construimos una nueva estética para esta técnica de producción de datos, que además minimiza el impacto de la ausencia de un entrevistador. y moviliza afectos relacionados con la actuación y el texto contenido en los videos.

El segundo giro está relacionado con la finalidad de estos videos en sus dimensiones estética, pedagógica y clínica. Los videos internos, distribuidos a lo largo de la QOL, tenían principalmente una función didáctica, en el sentido de situar a los encuestados en las preguntas de cada bloque, anticipándolas de alguna manera, pero también humanizándolas e introduciendo las preguntas en los procesos cotidianos.



La función clínica de los videos se inspiró en tres dispositivos establecidos en el campo de la salud: Humanización, Acogida y Acompañamiento Terapéutico (AT).

Si bien asume un carácter polisémico en el sector salud, con la implementación de la Política Nacional de Humanización (PNH)[8], la Humanización pasó a ser concebida como un ethos, una política que transversaliza las relaciones de cuidado, comunicación, trabajo y gestión en salud, fomentando la solidaridad e intercambios colaborativos a través de la invención de un conjunto de principios y directrices que orientaron esta política, como la clínica ampliada, la participación social y la singularización de los procesos terapéuticos (BRASIL, 2010).

La acogida se define como una de las estrategias de humanización en salud. La recepción como dispositivo de una política pública debe reconocer la singularidad de las necesidades de salud, atender y sostener las relaciones entre personas, servicios, ambientes, territorios y sus vínculos, con el objetivo de construir relaciones de confianza y compromiso (BRASIL, 2010) .

El Acompañamiento Terapéutico es una práctica clínica en salud mental, desarrollada en la década de 1970 en América Latina, con fuertes influencias del Psicoanálisis y los principios de la Atención Psicosocial en el contexto de la Reforma Psiquiátrica, que valora la construcción de prácticas de cuidado en los espacios y la vida contextos de los acompañados, fuera de las instituciones de salud.

Con base en estas inspiraciones teórico-prácticas, los videos y sus protagonistas tenían como objetivo: Acoger/acercar a los participantes de la investigación, acompañarlos (siguiendo con cada entrevistado un camino reflexivo, articulado a escenas y experiencias cotidianas), instigar la presencia, permanencia y duración en el proceso de contestación del cuestionario.

El tercer desplazamiento que producen los videos se refiere a sus protagonistas, a los que llamaremos arte acompañante.



Dado que la aceptación y humanización de los procesos de cuidar y la producción de conocimiento están directamente mediados por estrategias de comunicación entre quien cuida y quien es cuidado (en el caso de un proceso clínico) o entre quien investiga y quien es investigado (en el caso de el proceso investigativo), la elección de los protagonistas, así como su actuación en estos videos, no fue indiferente. Por lo tanto, optamos por producir una intersección entre arte/clínica/comunicación o, en otras palabras, entre Salud y Cultura, introduciendo artistas y comunicadores para realizar esta recepción/accompañamiento audiovisual.

La elección de los arte-acompañantes seleccionados pasó por criterios de representatividad, diversidad, coherencia ético-política con la investigación y pluralidad de públicos a los que acceder.

Figura 1: *card* de divulgación de QOL y acompañantes de arte participantes



Fuente: autores.



La inserción de los artistas en la investigación no apuntaba sólo a ampliar las posibilidades de comunicación, sino a una verdadera intersección entre Arte y Ciencia. El concepto de Intercesión, como sugiere Deleuze, opera en la relación que se establece entre términos que interceden a partir de procesos de interferencia, de intervención a través de la desestabilización de un dominio sobre otro (disciplinario, conceptual, artístico, sociopolítico, etc.). La relación de intercesión, más que una relación de superposición o aproximación, es una relación de perturbación, de producción de diferencia, y no de mero intercambio de contenidos (DELEUZE, 1992).

Para la escritura y producción de los videos, también nos preocupamos por dialogar con diferentes audiencias y con diferentes lenguajes, proporcionando la libre creación/ejecución de cada arte que los acompaña. Si bien partimos de una estandarización del contenido de los guiones, se estimuló la singularidad de forma/estilo de cada uno en el registro de los mismos, así como en la elección de palabras, contextos y ejemplos cotidianos. También se sugirió que el arte adjunto evite términos o declaraciones que induzcan respuestas, ya sea por identificación o rechazo en relación con la posición del arte adjunto.

La herramienta utilizada para desarrollar la QOL fue el programa *LimeSurvey*.

b) La elección de la cadena de preguntas

La organización y secuencia de preguntas a lo largo de la QOL se inspiraron en la afectividad de Spinoza (2009), tomando afectos y afectos como indicadores de la variación en el poder de existir. Así, el cuestionario comienza con una investigación sobre los impactos de la pandemia (afecciones), luego investiga las reacciones a esos impactos (pasiones) y, finalmente, los sueños y estrategias cotidianas de reinventarse a sí mismo y al mundo en una pandemia (acciones).

Al final de cada bloque de preguntas, los participantes tenían la posibilidad opcional de escribir libremente sobre ese bloque. Esta posibilidad de construir



narrativas libres en cada gran etapa del cuestionario pretendía brindar la posibilidad de registrar lo que estaba fuera del campo de hipótesis de los investigadores. Asimismo, pretendía huir de una respuesta estructurada, introduciendo la QOL en otra política de narratividades, que no se reducen a sus formas sobrecodificables, incluyendo posiciones más radicalmente narrativas en su subjetividad:

No trabalho da pesquisa e da clínica é sempre, de alguma forma, de narrativas que tratamos. Os dados coletados a partir de diferentes técnicas (entrevistas, questionários, grupos focais, observação participante) indicam maneiras de narrar seja dos participantes ou sujeitos da pesquisa, seja do pesquisador ele mesmo, que apresenta os dados, sua análise e suas conclusões segundo certa posição narrativa (PASSOS; BARROS, 2009, p. 150).

Las narrativas permiten al participante incorporar ejemplos, críticas, ausencias, añadidos, percepciones y escenas, que escapan a las encuestas o preguntas de opción múltiple, escenas que sitúan el problema en contextos singulares de los encuestados, constituidos por ambientes, personas, cosas, afectos, idea, etc...

A lo largo del proceso de captura de respuestas y experiencias, también es posible medir el grado de compromiso de los participantes. En el caso de la investigación aquí reportada, que fue la experiencia inicial de utilizar este tipo de cuestionario en profundidad, tuvimos un total de 5.635 accesos, 1.118 respuestas completas, con un tiempo de respuesta promedio de 54,5 minutos.

Estos 1.118 representan el 19,8% de las 5.635 personas que accedieron a la primera página de QOL. El siguiente gráfico, que muestra la última página de QOL a la que accedieron los encuestados, indica un patrón muy claro:

Gráfico 1 - Distribuição de aciertos y encuestados



Fuente: autores.

No hay una pérdida significativa de encuestados a lo largo del cuestionario, lo que podría indicar un patrón de cansancio y renuncia a responder algo más largo. Prácticamente el 80% de los accesos abandonaron la QOL justo en la primera página, que contiene las instrucciones y el Término de Consentimiento para la participación (buena parte de este 80% no son humanos, sino robots que siguen *links*, principalmente para la indexación de contenido para motores de búsqueda, llamados *crawlers*). El aproximadamente 20% restante, que comenzó a contestarlo, demostró una alta adhesión a la propuesta, respondiendo casi todos hasta el final, con muy pocas pérdidas en el camino, a pesar de ser un cuestionario relativamente largo.

El tiempo de respuesta promedió 54,5 minutos, con una mediana de 35,9 minutos. Esto significa que el 50% de los encuestados tardó menos de 36 minutos en responderla y el otro 50% tardó más, con mayor dispersión (como se ve en el gráfico a continuación), empujando el promedio general hacia arriba.

Gráfico 2 - Distribuição de los encuestados por tiempo de respuesta



Fuente: autores.

Estos números indican un aspecto importante en la caracterización de nuestra muestra, que es el grado de compromiso obtenido por parte de los encuestados. La Tabla 1 a continuación complementa esta evaluación, mostrando los números y porcentajes de encuestados que dedicaron más de una hora, una hora y media, dos o incluso tres horas al cuestionario, mostrando también su posible potencial reflexivo/clínico y sus posibilidades de descanso:

Tabla 1 - Tiempo de respuesta

| Tabla 1: Tiempo de respuesta | N | % |
|------------------------------|-----|------|
| > 60 minutos | 221 | 19,7 |
| > 90 minutos | 93 | 8,3 |
| > 120 minutos | 61 | 5,4 |
| > 180 minutos | 23 | 2,1 |

Fuente: autores.



Otro indicador particularmente importante de este compromiso es el porcentaje de respuestas obtenidas para cada una de las siete preguntas abiertas (todas no obligatorias) y el volumen de texto producido, como se muestra en la Tabla 2.

Pudimos obtener un porcentaje relativamente alto de respuestas, considerando que eran preguntas no obligatorias. En particular, en relación con las tres últimas, que se encontraban entre las más importantes para nuestra investigación y en las que obtuvimos los mayores porcentajes de respuesta, a pesar de que eran las últimas preguntas de un extenso cuestionario, para ser respondido por escrito.

Tabla 2 - Respuestas a preguntas abiertas

| Tabla 2: Respuestas a preguntas abiertas | N | % | nº de palabras |
|------------------------------------------------------|-----|------|----------------|
| Emoções e sentimentos experimentados na pandemia | 565 | 50,5 | 25.021 |
| Cambios con la virtualización de la vida | 282 | 25,2 | 12.133 |
| Cambios en la relación con el cuerpo y la apariencia | 197 | 17,6 | 8.015 |
| Evaluación del Sesc SP en la pandemia | 162 | 14,5 | 3.776 |
| Inventiones, descubrimientos, aprendizajes y logros | 815 | 72,9 | 20.057 |
| Sueños y deseos para el mundo pospandemia | 815 | 72,9 | 26.982 |
| ¿Cómo imaginas el mundo pospandemia? | 887 | 79,3 | 22.086 |

Fuente: autores.

Esta primera caracterización de la muestra indica que obtuvimos no solo una muestra cuantitativamente expresiva ($n = 1.118$), sino también con un alto grado de compromiso de los encuestados en el camino reflexivo propuesto, donde pudimos recoger numerosas reflexiones y ricos informes de experiencias relacionadas con el problema de investigación.

Además, algunas de las respuestas que recibimos de los participantes a través del contenido textual indican la efectividad del cuestionario en términos de su calidad de intervención/interferencia:

“Que baita pesquisa! Adorei muito. caramba! Saí tocada, transbordando, e espero que essa mensagem leve meu entusiasmo”



“Bah! Terminando agora e impressionada com o efeito desse instrumento! A ideia das celebridades acompanhando é d+ e a estrutura do questionário parece um bate papo íntimo com eles, no meu caso, a Rita”

“Respondidíssimo! Foi quase um desabafo terapêutico! Muito obrigada pela oportunidade dessa experiência. Amei o acompanhamento da Adriana ao questionário”

“To tão injuriado que até chorei respondendo a pesquisa”

“coisa bonita essa pesquisa, heim gente! Muito legal! Fui com meu colega de profissão, Paschoal. Achei muito bonito propor essas reflexões enquanto pesquisa e aos próprios pesquisadores”

“Respondi em 43 mints, mas não senti que durou tudo isso, por que foi bacana escrever sobre essa experiência da pandemia. Além de tudo, ficou bem fluido com a Rita, bem leve. Algumas perguntas me fizeram refletir bastante sobre a vida.”

POSIBILIDADES PARA EL ANÁLISIS DE DATOS PRODUCIDOS EN PROFUNDIDAD DE QOL

Convencionalmente, los datos producidos a través de la QOL suelen ser analizados mediante estadísticas descriptivas (datos cuantitativos) y/o mediante diferentes técnicas de análisis de contenido (datos cualitativos) (RAMJAN; FOGARTY, 2019).

Siguiendo esta tendencia, utilizamos 4 planes de análisis:

(1) Para la descripción y análisis estratificado de los datos cuantitativos producidos por las preguntas estructuradas de la QOL, fueron realizados análisis del perfil de la muestra, análisis estadísticos descriptivos de las preguntas estructuradas, filtrado por asociaciones y correlaciones.



(2) Para el análisis de las imágenes y las respuestas relacionadas con ellas, desde un punto de vista cuantitativo, el investigador puede asociar una palabra a cada imagen, de un universo de símbolos o representaciones socialmente compartidas y analizar descriptivamente el número de personas que identificado con cada imagen y/o de forma crítica, introduciendo posibles interpretaciones de imágenes más o menos escogidas en diferentes posibilidades de cruce de datos (ej. género, raza, clase social, grupo de edad, etc.). Pero esto es solo una primera capa de análisis.

Cuando se le pide al entrevistado que elija la imagen que mejor expresaría su afecto en relación con la experiencia de la pandemia, se le convoca a una operación de evaluación que se realiza, eminentemente, en términos de afectos, sin mediación lingüística. Lo que importa en cada imagen es una cualidad afectiva, que será el único e integral criterio de elección, lo que suscita análisis cualitativos. Hecha esta elección, en esta operación puramente “sentimental”, siempre tenemos la posibilidad de dialogar con las diferentes elecciones sobre bases igualmente “sentimentales”, explorando las infinitas aperturas hermenéuticas que toda imagen nos ofrece. Pero también propusimos la reinserción de esta elección de imágenes en un nuevo pliegue lingüístico, pidiendo a los encuestados que asociaran al menos una palabra con el afecto descrito por la imagen elegida. Al final, retomamos el registro en lenguaje escrito, pero creemos que ese paso por un momento de “reflexión eminentemente sentimental”, provocado por el juego con las imágenes, fue fundamental para dar paso a afectos que escapan al radar del lenguaje y que son, sin embargo, es importante que encuentren una inscripción en él.

Para los contenidos textuales de los campos abiertos, se incorporaron otros dos procesos analíticos:

(3) Análisis cuantitativo de datos textuales que incluía técnicas de análisis estadístico de contenido textual (nubes de palabras) privilegiando el análisis de



clasificación jerárquica de contenidos que dan una representación gráfica de la frecuencia de cada palabra dentro de cada *corpus* textual y bigramas (secuencias de dos palabras más frecuentes).

El *corpora* textual estuvo constituido por las respuestas a cada una de las preguntas abiertas y el contenido escrito que acompañaba a la alternativa “otros” en las preguntas estructuradas de la QOL.

Es importante señalar que, a pesar de los avances tecnológicos y la alta complejidad del análisis de datos textuales en *corpora* - hoy disponibles a través de algoritmos- siempre es necesario un análisis cualitativo, realizado por los propios investigadores. Esto también se debe a la amplia gama de significados y sentidos que trae el lenguaje natural que la máquina no puede aprehender por completo. El *software* en sí no debe confundirse con el método de investigación que se lleva a cabo, en realidad es uno de sus componentes.

Los análisis cuantitativos de las preguntas estructuradas y de la base de datos textual, así como sus posibilidades de filtrado y cruce de variables, se practicaron a partir del desarrollo de un *dashboard* (panel), que permite acceder a la QOL, el análisis exploratorio de los datos por parte de investigadores y público en general. Los resultados sistematizados en este panel, así como la posibilidad de realizar nuevas investigaciones a partir de los datos producidos, están disponibles en este *link*: [borrado para no identificar a los autores].

En este *link*, recorre todos los bloques de preguntas y cada pregunta de la QOL. Además de acceder a las distribuciones de frecuencias globales de cada pregunta, permite cruzar estos datos con las principales variables trabajadas en la investigación y, además, observar si existen diferencias estadísticas en las distribuciones de frecuencias entre las distintas categorías de esa variable. El *dashboard* también permite el filtrado de datos para que se puedan analizar los datos de solo un subgrupo de encuestados, correspondiente a una de las



categorías de una variable. Las categorías de variables de cruce fueron seleccionadas considerando aquellas con una frecuencia igual o mayor a 50 encuestados.

(4) Análisis cualitativo de los textos: a partir del primer grado de análisis semántico producido por el análisis de nubes de palabras y bigramas, sugerimos la adopción de la técnica analítica de traducción de narraciones de libre expresión. (KASTRUP; PASSOS, 2013), (JULLIEN, 2009).

CONSIDERACIONES FINALES

En este artículo, buscamos presentar la proposición de una QOL como dispositivo de investigación-intervención, a partir de la posibilidad de ampliar las tecnologías tradicionalmente relacionadas con un instrumento de producción de datos de este tipo. Para ello, a la luz de una experiencia única de construcción de un cuestionario en contexto de pandemia, fue posible introducir a este dispositivo: (1) un carácter de mayor profundidad, con la propuesta de construir un “cuestionario en profundidad”, (2) la diversificación de sus posibilidades comunicacionales y estéticas, a partir de la propuesta de un camino de reflexión y experiencia cultural y (3) la ampliación de sus posibilidades de intervención, especialmente en su interfaz con el cuidado, elemento central para la investigación cualitativa en salud.

Así, la QOL, que podría reducirse a un instrumento de producción de datos, se transfigura en un dispositivo que activa experiencias, en una intervención que produce conocimiento, pero también cuidado, reflexión, actuación, desplazamientos del yo y, por tanto, transformación del “dado” la realidad.

Usamos comillas alrededor de la palabra anterior, ya que existe una preocupación central en la investigación de intervención que malinterpreta la noción hegemónica de "dado". Al promover una intervención, la propia acción de investigar suscita nuevos procesos y realidades que no estaban “dadas” (BARROS; BARROS,



2013), en ese sentido, más que datos recolectados, que informan sobre el objeto investigado, los datos son producidos y se caracterizan como efectos del conjunto de procesos que constituyen la investigación - en este caso, por ejemplo, el encuentro con el dispositivo de QOL, las condiciones de participación y su contexto socio-histórico-cultural.

Esta realidad producida y transformada, además de los mundos de cada participante, incluye también una intervención en el propio campo de investigación y en el ciberespacio, pues ocupamos las redes sociales con una estrategia de producción de conocimiento que invita a la desaceleración y al mismo tiempo activa la inteligencia colectiva (LÉVY, 1999) de los participantes frente al flujo oceánico de consumo de *marketing* digital (que utiliza mucho la QOL como estrategia de evaluación) que dominaba las redes sociales.

Finalmente, creemos que dentro de las posibilidades de intervención de este dispositivo, también pretendíamos producir una intervención en los modos de producción de conocimiento, introduciendo líneas flexibles en las técnicas de producción de datos limitadas por el contexto de la pandemia, deconstruyendo las líneas duras de un instrumento clásico de producción de datos.

REFERENCIAS

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MCGUIRK, Pauline M.; O'NEILL, Phillip. **Using questionnaires in qualitative human geography**. 2016. In I. Hay (orgs). *Qualitative Research Methods in Human Geography* (pp. 246-273). Don Mills, Canada: Oxford University Press, 2016. p 246-273. Disponível em: <https://ro.uow.edu.au/sspapers/2518>

CHAER, Galdino; DINIZ, Rafael Rosa Pereira; RIBEIRO, Elisa Antônia. **A técnica do questionário na pesquisa educacional**. Evidência, Araxá, v. 7, n. 7, pp. 251-266, 2011.



RAMJAN, Lucie M.; FOGARTY, Sarah. Clients' perceptions of the therapeutic relationship in the treatment of anorexia nervosa: qualitative findings from an online questionnaire. **Australian Journal of Primary Health**. v. 25, n. 1, pp. 37-42. 2019. Disponível em: 10.1071/PY18032.

GRAY, Lisa M.; et al. *Expanding qualitative research interviewing strategies: zoom video communications*. **The Qualitative Report**. v. 25 n.5, pp. 1292-1301. Disponível em: <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2020.4212>

PAULON, Simone Mainieri; ROMAGNOLI, Roberta Carvalho. Pesquisa-intervenção e cartografia: melindres e meandros metodológicos. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**. ano. 10, n. 1, pp. 85-102. 2010.

DELEUZE, Gilles. *¿Que és un dispositivo?* In: **Michel Foucault**, Filósofo. Barcelona: Gedisa, 1990, p. 155-161.

CANGUILHEM, Georges. **O normal e o patológico**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2002.

TORINI, Danilo. Questionários on-line. In: CEBRAP. **Métodos de Pesquisa em Ciências Sociais: Bloco Quantitativo**. São Paulo: Sesc/CEBRAP, 2016. pp. 52-75. Disponível em: https://bibliotecavirtual.cebrap.org.br/arquivos/2017_E-BOOK%20Sesc-Cebrap_%20Metodos%20e%20tecnicas%20em%20CS%20-%20Bloco%20Quantitativo.pdf

LIMA, Márcia. Introdução aos métodos quantitativos em Ciências Sociais. In: CEBRAP. **Métodos de Pesquisa em Ciências Sociais: Bloco Quantitativo**. São Paulo: Sesc/CEBRAP, 2016. pp.10-31 Disponível em: https://bibliotecavirtual.cebrap.org.br/arquivos/2017_E-BOOK%20Sesc-Cebrap_%20Metodos%20e%20tecnicas%20em%20CS%20-%20Bloco%20Quantitativo.pdf

FAERSTEIN, Eduardo; et al. Pré- testes de um questionário multidimensional autopreenchível: a experiência do Estudo Pró-Saúde UERJ. **Physis**. v. 9, n. 2. 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-73311999000200007>

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL. Ministério da Saúde. Brasília. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Humaniza SUS**: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 2010. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_documento_gestores_trabalhadores_sus.pdf



DELEUZE, Gilles. **Conversações**. São Paulo: Editora 34, 1992.

SPINOZA, Baruch. **Ética**. Trad. Tomaz Tadeu. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

PASSOS, Eduardo; BARROS, Regina Benevides de. Por uma política da narratividade. In: PASSOS, Eduardo; KASTRUP, Virgínia; ESCÓSSIA, Liliana da. (Org.) **Pistas do método da cartografia: Pesquisa-intervenção e produção de subjetividade**. Porto Alegre: Sulina. 2009. pp. 150-71.

KASTRUP, Virgínia; PASSOS, Eduardo. Cartografar é traçar um plano comum. **Fractal, Rev. Psicol.** v. 25, n. 2. pp. 263-280. 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1984-02922013000200004>

JULLIEN, François. **O diálogo entre as culturas: do universal ao multiculturalismo**. São Paulo: Zahar, 2009.

BARROS, Letícia Maria Renault de; BARROS, Maria Elizabeth Barros de. O problema da análise em pesquisa cartográfica. **Fractal, Rev. Psicol.** v. 25, n. 2. pp. 373-390. 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1984-02922013000200010>

LÉVY, Pierre. **A Inteligência Coletiva: por uma Antropologia do Ciberespaço**. São Paulo: Loyola, 1999.

APÉNDICE - NOTA AL PIE

8. Política Nacional de Humanização (PNH).

Enviado: Noviembre de 2022.

Aprobado: Noviembre de 2022.

¹ Maestría en Filosofía Social - PUC-Camp. Doctora en Salud Colectiva por la UNICAMP y Postdoctoral en Medicina Preventiva por la Universidad de São Paulo (USP). ORCID: 0000-0001-7567-7225.

² Doctorado en Medicina. Máster en Medicina. Licenciatura en Medicina. ORCID - 0000-0002-9550-5807.

³ Doctorado en Ciencias Odontológicas. Maestría en Ciencias Odontológicas. Licenciatura en Odontología. ORCID 0000-0003-3635-9907.



⁴ Doctorado en Ciencias. Maestro de la ciencia. Especialización en Fisiología del Ejercicio. Licenciatura en Educación Física. ORCID 0000-0002-4456-4452.

⁵ Doctorado en el Programa de Posgrado en Terapia Ocupacional. Máster en Terapia Ocupacional. Licenciado en Ciencias de la Actividad Física. ORCID: 0000-0003-0149-1000.

⁶ Doctorado en Historia de la Filosofía; Maestría en Filosofía; Especialización en Historia de la Ciencia; Especialización en Filosofía Leibniz y el Barroco; Especialización en Filosofía; Grado en Ingeniería de Sistemas e Informática. ORCID: 000-0002-6807-4263.

⁷ Estudiante de Maestría en Innovación Tecnológica (Instituto de Ciencia y Tecnología) Tecnólogo en Gestión e Innovación Empresarial. ORCID:0000-0003-3402-6834.