

Vidal DÍAZ DE RADA  
**Organización y gestión de los trabajos de campo con  
 encuestas personales y telefónicas**  
 Ariel, Barcelona, 2001

Es hora ya de desterrar algunos tópicos como el que asevera que algunas actividades de las ciencias sociales, especialmente las ligadas al muestreo y la elaboración de encuestas, están ligadas tanto a criterios científicos como al arte. No tengo nada en contra de asimilar la una a la otra, más bien creo que la primera queda ennoblecida por el segundo, pero es que tras esta afirmación parece más bien una ocasión para querer esconder el desconocimiento, la incertidumbre o la improvisación de tareas. En mi opinión, habría una mejor manera de utilizar el sentido de la palabra arte en este contexto, aquel que se refiere a la imaginación y la innovación de las ideas.

Por supuesto que la incertidumbre es un elemento al que los científicos deben acostumbrarse puesto que siempre se hallará en algún grado en su trabajo. Precisamente es ella la que debemos contrarrestar para conseguir conclusiones más rigurosas. Y, la clave para reducirla satisfactoriamente hasta el mínimo posible, no es otra que ostentar el máximo conocimiento sobre la tecnología empleada para llevar a cabo todos los procedimientos que dan respuesta a nuestras preguntas iniciales.

Sin embargo, es fácil encontrarse, siempre en mayor medida de lo que sería deseable, manuales o autores que en vez de clarificar, oscurecen la materia objeto de estudio. Vidal Díaz

de Rada no se encuentra en ese grupo, por el contrario se encarga, en este breve libro, aunque no por ello menos denso y preciso, en exponer de forma explícita y sin dejar lugar a dudas los conceptos que trata. Nuestro autor ya no nos sorprende, pues su bibliografía ofrece una imagen uniforme: escribe libros exhaustivos sobre una parcela concreta de la investigación social cuantitativa, especialmente sobre la encuesta, abordando detalladamente todos sus aspectos característicos. Los temas abordados por Díaz de Rada suelen ser problemas metodológicos poco tratados aún por los especialistas de nuestro país, a partir de los cuales marca una línea coherente que guía todo el conjunto, desgranando poco a poco los pormenores de la técnica a la que dedique el volumen.

De este modo, su lectura se convierte en una herramienta útil para orientar la ejecución de una metodología de investigación de calidad. En esta ocasión, el presente libro está dedicado a la fase del trabajo de campo de las encuestas por cuestionario, como se resume en el título, las realizadas de forma personalizada en el hogar del encuestado y las telefónicas.

A pesar de llegar a ser repetitiva, debo volver a la señalar la advertencia que el autor hace en su primer capítulo. Las encuestas que emplean entrevistadores son especialmente sensibles

para el contexto español puesto que, al contrario que en otros países, la función de encuestador/a no es una profesión consolidada. Por tanto, una buena organización y gestión del trabajo con los encuestadores se convierte en una tarea fundamental de la investigación a través de encuestas, determinando las posibilidades de éxito, entendido como la obtención de resultados correctos y fiables.

Me gustaría todavía destacar otra idea sobre el modo en que el autor nos presenta sus temas de estudio, me refiero a la sistematicidad y el carácter aplicativo de sus reflexiones. Cada apartado teórico está bien aderezado por los resultados de otros estudios y las pruebas empíricas comprobadas con el fin de establecer la mejor manera de ejecución de la técnica, qué elementos deben estar en nuestro punto de mira para que no se nos escape ningún sesgo y, por supuesto, cuáles son las sugerencias más idóneas, desde su punto de vista o desde la de otros investigadores reconocidos en ese campo de trabajo.

Desde luego, como ocurre casi siempre, los consejos deben tomarse con precaución pues, sobre todo, es la lógica del investigador, que debe conocer lo mejor posible su objeto de estudio y el interés del estudio, la que debe primar sobre las aportaciones teóricas, estén hechas por quién sea y a pesar de lo adecuadas que sobre el papel puedan parecer. Lo que quiero decir, es que no abundan esos consejos, excesivamente ideales, presentes en otros libros, que no nos facilitan la tarea práctica sino que únicamente nos ubican en una duda permanente acerca de la adecuación de

nuestra labor dentro del modelo de validez científica.

En alusión directa y fórmula para demostrar lo dicho, extraigo una excepción a esta regla que se comenta en el capítulo segundo donde, con la intención de determinar cuáles son las características más apropiadas del entrevistador, se le requiere tantas y tan difíciles cualidades, que sólo falta pedirle que sea un "superhombre" (cuadro 2.2. pág. 21). Ciertamente es que sólo está intentando recopilar toda la información bibliográfica disponible sobre el asunto, pues hay que añadir que la labor descriptiva realizada en este libro va más allá del mero consejo, pues es también una excelente revisión bibliográfica disponible para quienes deseen profundizar en el tema de estudio.

En este segundo capítulo se muestran interesantes guías para ejecutar eficientemente algunas de las tareas de preparación de los encuestadores, previsión del número necesario de éstos y la temporalización de su tarea. Destacaré el glosario de características que deben primar entre los entrevistadores de una y otra modalidad de encuesta, personal y telefónica, donde se aconseja incluso hasta sobre la lengua que ha de utilizarse, evidente quizá para gallegos, vascos, catalanes... pero no tanto para andaluzas como yo, acostumbradas más bien a leer en los manuales, que no debe elegirse, especialmente en cuestionarios telefónicos, encuestadores con acentos regionales fuertes.

Elementos útiles y, del mismo modo, difícilmente tratados en otros

manuales, son por ejemplo, la forma de determinar el tamaño del equipo de encuestadores o el tiempo real que se habrá de dedicar al trabajo de campo. Otros también interesantes, como el tipo de formación, la duración ideal que ha de suponer el periodo formativo, cómo han de abordarse preguntas y situaciones complicadas para el encuestador, como la no respuesta, requerimientos de información excesiva por parte del encuestado y la organización y distribución del trabajo para encuestadores y supervisores de campo.

Otra de las ventajas de manejar un libro escrito por Díaz de Rada es que no tenemos la impresión de haberlo leído ya, una impresión que lamentablemente se acusa en muchos manuales del mercado a fuerza de repetir lo mismo, de la misma manera, pero ahora para tal grupo profesional aunque ni con ejemplos específicos sobre esa área se aderece el texto. Es cierto, como yo mismo digo a mi alumnado, que la ciencia tiende a ser estable y que, al menos en los últimos veinte o cuarenta años no se ha inventado una metodología totalmente innovadora, rompedora con el resto de las técnicas científicas. Aún así, se han delimitado más claramente operaciones concretas, aportado criterios de mayor rigurosidad científica, se intenta cada vez aplicarle criterios de científicidad más estrictos en cada técnica. Son muchas las contribuciones realizadas para conseguir conclusiones más efectivas y datos más sensibles dentro de la investigación social.

Remito para dar muestra de esta situación a su capítulo tercero, en el cual se explica “lo de siempre”, esto

es, los tipos de muestreo, pero de una manera diferente pues aunque no se dedica a explicar con exhaustividad los principios estadísticos que se derivan de cada modalidad, sí se incluye lo necesario para su aplicación, para una aplicación correcta y advertencias, que no suelen incluirse en los manuales a los que me refiero, sobre cómo se producen más sesgos indeseados y como minimizarlos o evitarlos.

Como digo, este es un capítulo modelo del estilo del autor al que vengo aludiendo, ejemplar para la investigación social tanto como para el amante de la buena lectura. No por ser un relato breve de cada apartado metodológico, deja de ser suficiente para la comprensión global de los conceptos, dedicando especial atención a su puesta en marcha y los consejos para maximizar sus resultados. Además de la descripción de los métodos de muestreo, se incluyen en esta sección otros utensilios valiosos para el investigador inexperto, como pueden ser algunos modelos de hojas de rutas necesarios para efectuar las encuestas.

Este tema, con su mismo empleo de guías útiles para ayudar, en este caso, a los encuestadores, tiene su continuación en el capítulo quinto, donde se explica los métodos de elección de las unidades muestrales finales de Kish, Trol Dahl y Carter, Bryant, el del “último cumpleaños” y el empleado en los muestreos por cuotas. Además de su procedimiento y explicaciones prácticas de su ejecución, da cuenta de las ventajas y desventajas que cada mecanismo de elección supone para la investigación. En esta sección también

se introducen brevemente, las encuestas opináticas, las realizadas en la calle o a la salida de un establecimiento.

El capítulo cuarto trata de la toma de contacto entre los agentes centrales de este estudio, los entrevistadores y los entrevistados. Empieza con una reflexión teórica acerca de la motivación que anima al ciudadano a aceptar ser entrevistado; se recogen las aportaciones de otros investigadores, ya que no es posible avanzar ignorando las experiencias del resto de los autores. Posteriormente, ofrece una relación de las actuaciones previas (carta de contacto, evaluación de la oportunidad de un primer contacto telefónico, etc.), la determinación de los días y horas más idóneas para la consecución de una respuesta y, finalmente, la exposición de la introducción y técnicas asertivas que el encuestador deberá poner en marcha para convencer al entrevistado y conseguir una encuesta completamente respondida.

De nuevo, pueden encontrarse ejemplos de la presentación del encuestador sobre la encuesta, las operaciones que éste ha de emprender para seleccionar de forma definitiva al encuestado e, incluso, las respuestas que ha de ofrecer frente a situaciones difíciles que el entrevistado expone antes de acceder a dar una respuesta definitiva para aceptar o rechazar la encuesta. A esta última circunstancia es, precisamente, a la que dedica las páginas finales de este capítulo, qué hacer con los hogares que no responden, cuántas veces se ha de insistir y qué estrategias se han de poner en marcha para intentar revocar esa negativa. Aunque, todo este tema

puede ser ampliado en otro libro del autor: *Problemas originados por la no respuesta en investigación social: Definición, control y tratamiento* (2000, Universidad Pública de Navarra).

Y, llegamos a la entrevista misma para intentar contestar a qué tipo de entorno, qué elementos complementarios y actitudes pueden mejorar la tasa de respuesta y la calidad de la información obtenida. Se realizan puntualizaciones, poco usuales en los libros de procedimientos sobre encuestas, como por ejemplo, cómo debe justificarse una pregunta de control que ha podido ser detectada por el encuestado, cómo se ha de proceder para que, sin salirse de las pautas estandarizadas para todos los encuestadores, responder a una cuestión de difícil comprensión para un entrevistado, incluso, cómo registrar correctamente el cuestionario, sesgo que suele mencionarse en otros manuales pero sin aportar soluciones. En definitiva, si bien se suele incluir esta etapa como de especial atención para conseguir una buena calidad de la información en todos los libros destinados a la descripción de esta técnica, hasta ahora, a nuestro parecer, estaba sumamente descuidada.

Menos preciso es nuestro autor en el capítulo referido al control de la calidad de la información recogida que debe ejecutarse tanto durante el proceso del trabajo de campo como una vez finalizado, no porque no se haga referencia a las mejores fuentes especializadas en esta cuestión en nuestro país, pero lo cierto es que nuestro autor le dedica menos espacio y, por consiguiente, también menos precisión, dejando fuera

métodos de control y supervisión específicos y necesarios para llevar a buen término la empresa que constituye la investigación mediante encuestas.

De cualquier modo, aconsejamos la lectura de este libro porque sus aciertos superan con creces los mínimos desaciertos, que sin duda el autor no ha cometido por dejadez. Lo aconsejamos porque nos sirve a los profesionales interesados en la metodología científica ya que supone un modelo de buen hacer y en general, debido a que

no forma parte de los trabajos escritos únicamente para renovar el banco editorial español, sino con la ejemplar intención de acrecentar el número de ideas claras que definan en términos precisos y útiles al profesional dedicado a la investigación por encuestas.

ANA M. GONZÁLEZ RAMOS  
*Escuela Universitaria de Relaciones  
Laborales, Trabajo Social y Turismo de  
Jerez de la Frontera*