

ROJAS TEJADA, A.J., J.S. FERNÁNDEZ PRADOS y
C. PÉREZ MELÉNDEZ

Investigar mediante encuestas
Madrid, Síntesis, 1998, 221 páginas.

En otra ocasión, aprovechando la crítica de un libro de Fowler, expuse determinadas reflexiones sobre la consideración del *investigador social* como un profesional, adoptando la definición del profesional expuesta por Parsons. Para ello utilizaba una serie de indicadores empleados por Groves (1996) en su reflexión sobre la realidad americana, entre éstos el análisis de la bibliografía especializada sobre el tema. En aquella ocasión destacaba el escaso número de publicaciones referidas específicamente a aspectos determinados de la investigación social, señalando que generalmente estos aspectos suelen estar incluidos dentro de un "manual general" sobre investigación social (Díaz de Rada, 1998).

Afortunadamente, en este momento podemos considerar que se ha iniciado el proceso para superar esta situación, entre otras razones por la aparición de una excelente colección sobre metodología editada por el Centro de Investigación Sociológicas. Además de esta colección, en el momento actual parece que se está produciendo un mayor interés por la metodología en la investigación social, y un indicador de este fenómeno es este libro sobre *Investigar mediante encuestas* escrito por profesores de las Universidades de Almería, Granada y Sevilla. Otros indicadores de este fenómeno son la reciente aparición de la revista *Empiria* pu-

blicada por la UNED, así como la próxima aparición de la revista *Metodología de Encuestas* publicada por la Universidad de Sevilla.

Esta «baja presencia» de trabajos sobre metodología en las revistas científicas españolas sobre ciencias sociales, unida a la sucesiva aparición de excelentes libros sobre el tema, son las razones que me han animado a realizar una crítica de este libro, que considero incorpora importantes novedades a la literatura sobre el tema en nuestro idioma. Basta con revisar su bibliografía para comprobar que los autores dominan la mayor parte de la bibliografía anglosajona, lengua en la que se recogen los más importantes hallazgos sobre este particular. No hemos de olvidar, como señala García Ferrando (1986: 141-147), que la gran importancia de la encuesta en la sociedad actual tiene su origen en el gran desarrollo de la *investigación de mercados y los estudios de opiniones* en la sociedad americana de los años 30 y 40.

Expuestos los motivos en los que fundamento mi elección, pasaremos al análisis del libro con el sugestivo título *Investigar mediante encuestas*. El trabajo editado por Rojas Tejada, Fernández Prados y Pérez Meléndez, está estructurado en 10 capítulos, organizados según el *orden cronológico* de un diseño de investigación social: comienza por una introducción a la in-

vestigación social, posteriormente analiza la encuesta como técnica de investigación social, la selección de muestras ocupa el tercer capítulo... No expondremos aquí los títulos de cada capítulo puesto que consideramos más apropiado analizar en detalle el contenido de cada uno de ellos, siguiendo una perspectiva diacrónica.

Decíamos en el párrafo anterior que el libro comienza, al igual que cualquier investigación social, con una introducción a la investigación social en la que se exponen las diversas concepciones del término «metodología» junto con una breve exposición del origen del «método científico», posteriormente se realiza una clasificación de los métodos de investigación utilizando una de las clasificaciones más empleadas, la que divide los métodos en método experimental, correlacional y observacional; a continuación se realiza una definición y exposición de las diversas técnicas de investigación social, insistiendo en la diferencia entre el método y las técnicas de investigación.

Tras exponer este capítulo introductorio, Arias Astray y Fernández Ramírez realizan una excelente exposición de la encuesta como técnica de investigación social, aunque, desde nuestro punto de vista, a medida que la exposición avanza, el nivel de satisfacción con el capítulo experimenta un ligero descenso. El capítulo comienza con una historia de las encuestas en la investigación social desde la aritmética política de mediados del siglo XVII (Graunt, Petty, Halley, etc) hasta los grandes avances producidos en la segunda parte de este siglo de la mano

de Gaflup, Roper, Crossley y Lazarsfeld. Tras esta contextualización histórica, los autores del capítulo vuelven a insistir —a nuestro juicio muy acertadamente— que la encuesta es una técnica de investigación social, técnica que puede ser utilizada para explorar, describir y explicar la realidad social. Posteriormente se realiza una exposición sobre los tipos de encuestas clasificados según la forma de administración: personal, telefónica, por correo, encuesta en grupo y *household drop-off*. Es en este apartado donde, según nuestro punto de vista, el trabajo adolece de algunas limitaciones. Que un libro sobre encuestas dedique tan sólo dos páginas (pp.42-43) a la exposición del tipo de encuestas resulta —cuando menos— sorprendente. Esta sensación es mucho mayor para el lector que conoce el elevado número de trabajos realizados sobre las limitaciones y ventajas de cada uno de estos medios, trabajos que aparecen en la bibliografía del final. El grado de sorpresa aumenta sustancialmente cuando a lo largo del libro hay numerosas referencias a la encuesta postal, telefónica y personal, referencias que dan por suelta una adecuada exposición de cada una de éstas en este capítulo.

Este capítulo continúa con la exposición de una serie de criterios a utilizar para la elección del tipo de encuesta más adecuado (población, muestreo, tema y objetivo de la investigación, sesgo y forma de administración) finalizando con un esquema sobre el proceso general de investigación mediante encuestas.

Tras el análisis de la encuesta, el

profesor Manzano realiza en el tercer capítulo una exposición altamente ilustrativa sobre los procesos de selección muestral. El capítulo comienza con unos ejemplos muy sencillos, y poco a poco va adquiriendo una mayor profundidad en el tema al exponer los tipos de muestreo, los errores de muestreo, etc. A nuestro parecer es preciso destacar dos aspectos de este capítulo.

1) Desde un punto de vista pedagógico, la exposición del profesor Manzano es excelente. Nuestra experiencia docente en la asignatura *Técnicas de Investigación Social* indica que el muestreo es uno de los aspectos que los alumnos entienden con más dificultad. La utilización de ejemplos permite eliminar este problema, pero con la habilidad de ser una exposición ágil e ilustrativa para el experto, para el que acude a solucionar una duda, consultar algún concepto, etc. 2) Por otro lado, el capítulo da «un paso más» y aborda una serie de aspectos relacionados con el muestreo que con frecuencia no se incluyen en las publicaciones sobre el tema. Nos referimos concretamente a las «consecuencias del muestreo en el análisis de datos» y a los «problemas prácticos»: problemas con el marco muestra, falta de respuesta e influencia de la recogida de datos.

Una vez explicado el proceso de selección de muestras es preciso considerar los criterios a utilizar para la selección del entrevistado, aspecto que se realiza en el cuarto capítulo. Las estrategias utilizadas para la localización de los entrevistados varían en función del tipo de encuesta utilizada para realizar la recogida de datos: encuesta por

correo, telefónica o personal. Así, el capítulo se centra en explicar diversas estrategias a tener en cuenta según el tipo de cuestionario utilizado, criterios que quedan suficiente explicados en el caso de las encuestas personales y no tanto en las encuestas telefónicas y por correo: en las encuestas telefónicas es preciso realizar el proceso de selección de los entrevistados con sumo cuidado por el gran número de abandonos que se producen durante este proceso (Czaja *et al.*, 1982: 381-385; Wert, 1994: 183-4), mientras que en la encuesta postal es muy difícil realizar procesos de selección con éxito (Dillman, 1978: 45). No obstante, desde nuestro punto de vista estos aspectos forman parte, no tanto del proceso de selección del encuestado, sino de las limitaciones propias de las encuestas telefónicas y postales, por lo que consideramos que debieran haber sido expuestos en el capítulo segundo.

Siguiendo con la dinámica de la realización de la investigación, una vez seleccionado el entrevistado, el paso siguiente debiera ser la realización de la entrevista, pero el capítulo cinco se refiere a la elaboración del cuestionario; mientras que en el sexto se expone la situación social de la entrevista. Una posible explicación de esta colocación puede venir del hecho de que tras la selección del encuestado llega la hora de utilizar el cuestionario. Centrándonos en la elaboración del cuestionario, hay que reconocer que se disfruta tremendamente con la lectura de este capítulo. En cuanto a la estructura del mismo, tras la definición del cuestionario y una explicación de las razones

de su utilización, los autores desarrollan un esquema conceptual para orientar la realización del cuestionario: objetivos del cuestionario, planificación, diseño, recomendaciones para hacer preguntas, etc. Es precisamente este apartado, que hace referencia a las recomendaciones para hacer preguntas, el que proporciona una mayor satisfacción: las recomendaciones no se realizan en «abstracto», sino que junto a cada recomendación aparece un ejemplo que clarifica tremendamente las recomendaciones explicadas por el autor. Desde nuestro punto de vista, exponer diversos *consejos* a tener en cuenta para formular las preguntas de un cuestionario es una forma aceptable de «enseñar» a construir cuestionarios, pero acompañar estas recomendaciones con ejemplos prácticos es una magnífica forma para que el lector «aprenda» a realizar cuestionarios. En relación con este aspecto hay señalar que este tipo de exposición recuerda la realizada por Fowler en su magnífico libro *Improving Survey Questions*, que ya fue destacada en otra revisión bibliográfica publicada por esta revista.

El capítulo sobre la elaboración del cuestionario termina con una serie de estrategias a utilizar para revisar las preguntas del cuestionario otro aspecto que en numerosas ocasiones se «olvida» en muchas de las publicaciones sobre construcción de cuestionarios.

Tras la selección del entrevistado y la construcción del cuestionario el siguiente capítulo se dedica a exponer la situación social de la entrevista. En la realización de la entrevista, los autores explican cómo realizar la selección

de la persona a entrevistar, la importancia de la presentación del entrevistador, cómo responder a las preguntas de los entrevistados, una serie de pautas básicas para la realización de la entrevista, y unos consejos para solucionar determinadas situaciones problemáticas. No obstante, antes de comenzar con la exposición de la entrevista, los autores dedican unas páginas a la selección y formación de encuestadores, aspectos que desde nuestro punto de vista deberían incluirse en el próximo capítulo dedicado a los trabajos de campo.

El séptimo capítulo está dedicado al trabajo de campo, y en él se exponen unas breves consideraciones sobre la selección y formación de los entrevistadores, así como los materiales necesarios para realizarlo: carnet de encuestador, tarjetas de respuesta, hoja de incidencias, etc.

Finalizado el proceso de «recogida de datos», llega el momento del análisis de los datos, aspecto que se recoge en el capítulo ocho, titulado *Introducción al tratamiento de datos*. Este capítulo está dividido en dos partes.

1) En la primera parte se explican varios aspectos previos al análisis de los datos, como es la codificación de las variables, la preparación del libro de códigos, la elección del formato de los datos en el ordenador, y los errores en los mismos. Respecto a este último aspecto, nos sorprende la escasa atención prestada por el autor a los distintos errores cometidos en los datos, mucho más cuando en la bibliografía del libro aparecen numerosos trabajos que destacan la gran importancia de este

aspecto (Aparicio, 1991; Lessler y Kalsbeek, 1992; Groves, 1989, etc.).

2) En la segunda parte del capítulo se exponen los principales análisis estadísticos a aplicar a los datos de encuesta.

Siguiendo con el paralelismo «lógica del proceso de investigación» - «secuencia expositiva del libro», el penúltimo capítulo se dedica al informe de la investigación. Tras un sugerente primer apartado titulado «aprendiendo de los informes publicados», los autores exponen los tipos de informes, insistiendo en que será el público destinatario del informe el que debe guiar la realización de uno u otro tipo de informe. Tras una serie de consideraciones generales sobre cómo presentar los datos de encuesta, el resto del capítulo está dedicado a la exposición de un informe técnico insistiendo en los elementos del mismo, la presentación de los datos y las presentaciones gráficas.

Estamos de acuerdo que el informe técnico es el más utilizado, y sin duda éste ha sido el criterio empleado para centrar esta parte del capítulo en ese tema, aunque se echan de menos algunas recomendaciones para los informes científicos, que cada vez se utilizan con más frecuencia.

Esta obra culmina con un magnífico capítulo, titulado *La calidad de la encuesta*, algo muy olvidado en la literatura en castellano. Si exceptuamos los trabajos de Alvira (1986), Latiesa (1994) y Sánchez Carrión (1996), parece ser que la calidad de la encuesta es un aspecto que no es importante en la investigación social que se realiza en nuestro país. Tras exponer las diversas formas de definir los errores en

la investigación social, los autores de este capítulo utilizan la clásica formulación realizada por Groves en 1989. La exposición comienza con los errores asociados al muestreo, dedicando prácticamente toda la exposición al enorme problema que origina la no respuesta, al poner en tela de juicio la necesaria aleatoriedad muestral. Posteriormente se exponen los errores asociados al cuestionario, un aspecto poco tratado en nuestro país, pero al que han dedicado gran parte de su vida investigadores de primera fila como Pressey, Schuman, Schwarz, Sudman, Singer, etc.

Dentro de los errores asociados con la situación social de la entrevista, en este capítulo se analizan los errores de los encuestadores y la importancia de la supervisión de los trabajos de campo, para terminar el capítulo exponiendo una serie de errores asociados al tratamiento de datos: errores en la codificación, en la grabación de datos, en la preparación de los datos para el análisis y en la imputación de las respuestas. En conclusión, un capítulo excelente, que culmina de la mejor forma posible un libro sobre *Investigar mediante encuestas*. El autor de estas líneas echa de menos una mayor extensión de este capítulo, aunque considera que tras analizar las dimensiones y el tono del libro, el tamaño y la profundidad del este último capítulo es el adecuado.

Nos gustaría terminar con una valoración final que resuma las aportaciones y críticas de este trabajo. El autor de esta revisión bibliográfica comenzó a leer el libro *Investigar mediante encuestas* tras haber dedicado unos

meses a analizar la obra de investigadores internacionales de primera fila como Deleeuw, Fowler, Groves, Lyberg, Pressey, Schuman, etc. y quizás esperaba —inconscientemente— que la lectura de este libro no se adecuara a las expectativas creadas.

Afortunadamente la sensación ha sido totalmente distinta: un libro muy bien escrito, que analiza adecuadamente los diferentes aspectos de la investigación mediante encuestas, y que satisface notablemente las expectativas generadas al realizar un primer análisis del mismo. En suma, un libro dedicado a lectores que se inician en el tema, pero muy adecuado también para aquéllos con un nivel de experiencia medio.

No obstante, hay un aspecto que nos parece relevante señalar, cual es la escasa atención dedicada a la explicación de las encuestas telefónicas, postales y personales; fundamentalmente, por el escaso número de trabajos sobre el tema publicados en nuestro país. Desde nuestro punto de vista, los mejores trabajos publicados en castellano son los de Bosh y Torrente (1993) y Wert (1994), y es preciso destacar que los capítulos dedicados a este aspecto dentro de los «manuales generales» sobre investigación social tienen muchas limitaciones (Ausencia del TDM de Dillman, «olvido» del sistema CAPI, etc).

REFERENCIAS

- ALVIRA, F. (1986), «Diseños de investigación social: criterios operativos», en M. GARCÍA FERRANDO *et al.*, *El análisis de la realidad social*, pp. 85-112, Afianza Universidad, Madrid.
- CZAJA, R., J. BLAIR and J.P. SEBESTIK (1982), «Respondent Selection in a Telephone Survey: A Comparison of Three Techniques», *Journal of Marketing Research*, vol. 19, pp. 381-385.
- DÍAZ DE RADA, V. (1998), «Improving Survey Questions, de F.J. Fowler (Sage 1995)», en *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, nº 81, enero-marzo, pp. 223-231.
- DILLMAN, D.A. (1978), *Mail and Telephone Survey*, Wiley, Nueva York.
- FOWLER, F.J. (1995), *Improving Survey Questions*, Sage, Londres.
- GARCÍA FERRANDO, M. (1986), «La encuesta», M. GARCÍA FERRANDO, F. ALVIRA y J. IBÁÑEZ, *El análisis de la realidad social*, Afianza Universidad Textos, Madrid, pp. 141-170.
- GROVES, R.M. (1996), «The Educational Infrastructure of the Survey Research Profession», en *Public Opinion Quarterly*, vol. 60, 477-490.
- (1989), *Survey error and survey cost*, Wiley, Nueva York.
- LATIESA, M. (1994), «Validez y fiabilidad de las investigaciones sociológicas», en M. GARCÍA FERRANDO *et al.*, *El análisis de la realidad social*, Alianza Universidad, 2ª ed., Madrid, pp. 335-364.
- SÁNCHEZ CARRIÓN, J.J. (1996), «La calidad de la encuesta», en *Papers*, vol. 48, pp. 127-146.
- WERT, J.I. (1994), «La Encuesta Telefónica», en J. IBÁÑEZ, F. ALVIRA y M. GARCÍA FERRANDO, *El análisis de la realidad social*, pp. 177-188, Afianza Universidad Textos, Madrid.

VIDAL DÍAZ DE RADA
Universidad Pública de Navarra