La investigación mediante encuesta

José Antonio Frías

Curso 2019-2020

Sumario:

- 1. Principios de la investigación por encuesta.
- 2. La elaboración del cuestionario.
- 3. La recogida de información.
- 4. El análisis de la información.
- Las escalas de medición de actitudes y opiniones.
- 6. Ejemplos de encuestas.

CRITERIOS DE CALIDAD DE LAS ENCUESTAS:

- **Diseño muestral:** Error muestral y conocimiento previo del universo.
 - (1) Respeto teórico al principio de equiprobabilidad.
 - (2) La validez de algunos diseños muestrales dependen de un alto grado de conocimiento previo del universo.
- Diseño del cuestionario: Los errores de diseño del cuestionario pueden ser críticos, se analiza el posible sesgo por autoadministración del cuestionario.
- (3) Autoselección y no respuesta: Respeto efectivo al principio de equiprobabilidad.

ELEMENTOS DE CONTROL DE LA VALIDEZ Y FIABILIDAD DE LOS CUESTIONARIOS:

- (1) Comprobación por otras fuentes de información (*cross-check questions*).
- Aplicar el cuestionario a personas que de antemano se sabe que tienen valores muy altos o muy bajos respecto a las características que se pretenden conocer en el cuestionario (*know groups*).
- (3) Contrastar las respuestas verbales con el conocimiento real.
- Utilización de preguntas que sirven para aclarar respuestas y saber el grado de comprensión que tienen los encuestados (*random probe*).

TIPOS DE CUESTIONARIOS:

- (1) Según la forma de obtener las respuestas:
 - Cuestionarios de respuesta indirecta
 - Cuestionarios de respuesta directa
- (2) Según la forma de estructurar las preguntas en relación con la codificación de las respuestas:
 - Cuestionarios pre-codificados
 - Cuestionarios post-codificados

FORMA DE LAS PREGUNTAS:

- (1) Preguntas abiertas
- (2) Preguntas cerradas o dicotómicas
- (3) Preguntas categorizadas
 - Preguntas con respuestas en abanico
 - Preguntas de estimación

Aquí hay una lista de servicios públicos. Por favor, indique los cinco servicios que considere más importantes de atender en el barrio.

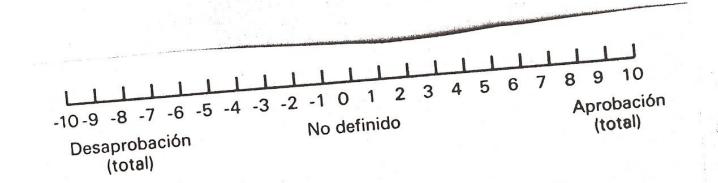
Servicio eléctrico	
Vivienda	
Desempleo	
Silver Social	Sala de primeros auxilios. Obras sanitarias. Teléfonos
	Obras sanitarias
Educación de adultos	
Guarderías.	3011003
Transportes públicos	Worlddos
Bibliotecas.	Alumbrado público
Campos deportivos	Maternidad
	Protección del medio ambiente
	annoichte

- □ ¿Qué opina de la política bibliotecaria del gobierno central?
 - Aprobación total
 - Aprobación con reparos
 - Posición no definida (ni aprobación ni desaprobación)
 - Desaprobación en ciertos aspectos
 - Desaprobación total

- □ ¿Cómo calificaría, en general, la enseñanza que se imparte en el Grado en Información y Documentación en la Universidad de Salamanca?
 - Excelente
 - Buena
 - Mediana
 - Deficiente
 - Muy deficiente

- ¿Le ha resultado de interés el curso de utilización de las bases de datos del Servicio Bibliográfico?
 - Mucho
 - Algo
 - Poco
 - Nada
 - No sabe

- □ ¿Piensa asistir a las actividades de formación continuada programadas por la biblioteca?
 - Sí, con toda seguridad
 - Probablemente sí
 - Probablemente no
 - No, con toda seguridad
 - No se ha decidido todavía
 - No contesta

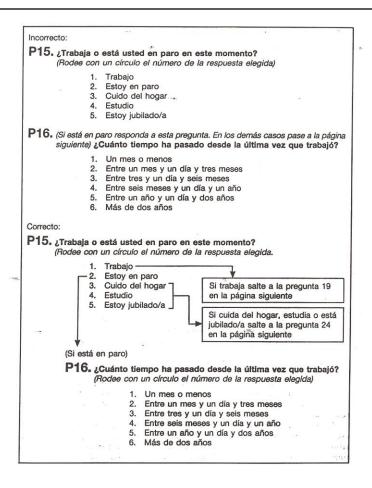


Cuando se piensa en tendencias políticas, se usan normalmente las palabras izquierda y derecha. Sitúese, por favor, en la escala siguiente de acuerdo con su tendencia política. Extrema izquierda..... Extrema derecha..... No sabe..... No contesta.....

TIPOS DE PREGUNTAS:

- (1) Preguntas de hecho
- (2) Preguntas de acción
- (3) Preguntas de intención
- (4) Preguntas de opinión
- (5) Preguntas índices o test
- (6) Preguntas tamiz o filtro
- (7) **Preguntas de control**
- (8) Preguntas introductorias o rompehielos
- (9) Preguntas amortiguadores
- (10) Embudo de preguntas

Preguntas filtro:



TIPOS DE PREGUNTAS:

- (1) Preguntas de hecho
- (2) Preguntas de acción
- (3) Preguntas de intención
- (4) Preguntas de opinión
- (5) Preguntas índices o test
- (6) Preguntas tamiz o filtro
- (7) **Preguntas de control**
- (8) Preguntas introductorias o rompehielos
- (9) Preguntas amortiguadores
- (10) Embudo de preguntas

ctitudes, o	cerrada		
P1. «L ta	os hijo qué p ón?	es estan perdiendo el sentido del unto está usted de acuerdo o el con un círculo el número de resp	n desacuerdo con esta afirma
res	spuest	a)	ouesta elegida. Escoja solo un
	1 2 3 4 5	Totalmente de acuerdo Bastante de acuerdo Más bien de acuerdo Más bien en desacuerdo Bastante en desacuerdo	
	0	Totalmente en desacuerdo	
eencia, ab	oierta		
	tituirs ce la lí	nea que sigue para responder)	
•		semicerrada	
3. ¿Cuá	il es el	semicerrada deporte que practica usted cor un círculo el número de respuest	n más frecuencia? a elegida. Escoja sólo una res-
3. ¿Cuá (Rode	il es el e con ta)	deporte que practica usted con	n más frecuencia? a elegida. Escoja sólo una res-
3. ¿Cuá (Rode	il es el e con ta)	deporte que practica usted con un círculo el número de respuest	n más frecuencia? a elegida. Escoja sólo una res-
3. ¿Cuá (Rode	il es el ee con ta) 1. 2. 3.	deporte que practica usted cor un círculo el número de respuesti Fútbol Baloncesto Tenis	n más frecuencia? a elegida. Escoja sólo una res-
3. ¿Cuá (Rode	il es el ee con ta) 1. 2. 3. 4.	deporte que practica usted cor un círculo el número de respuesto Fútbol Baloncesto Tenis Natación	n más frecuencia? a elegida. Escoja sólo una res-
3. ¿Cuá (Rode	1. 2. 3. 4. 5.	deporte que practica usted cor un circulo el número de respuest Fútbol Baloncesto Tenis Natación Attetismo	a elegida. Escoja sólo una res-
3. ¿Cuá (Rode	il es el ee con ta) 1. 2. 3. 4.	deporte que practica usted cor un circulo el número de respuest Fútbol Baloncesto Tenis Natación Atletismo	a elegida. Escoja sólo una res-
3. ¿Cuá (Rode puesi	1. 2. 3. 4. 5. 6.	deporte que practica usted cor un circulo el número de respuest Fútbol Baloncesto Tenis Natación Attetismo	a elegida. Escoja sólo una res-
3. ¿Cuá (Rode puest	1. 2. 3. 4. 5. 6.	deporte que practica usted con un circulo el número de respuesto Fútbol Baloncesto Tenis Natación Atletismo Otro (Por favor, especifique cuál)	a elegida. Escoja sólo una res-
3. ¿Cuá (Rode puest	1. 2. 3. 4. 5. 6. erta	deporte que practica usted con un círculo el número de respuest. Fútbol Baloncesto Tenis Natación Atletismo Otro (Por favor, especifique cuál)	a elegida. Escoja sólo una res-
3. ¿Cuá (Rode puest	1. 2. 3. 4. 5. 6. erta	deporte que practica usted con un circulo el número de respuesto Fútbol Baloncesto Tenis Natación Atletismo Otro (Por favor, especifique cuál)	a elegida. Escoja sólo una res-
3. ¿Cuá (Rode puest	1. 2. 3. 4. 5. 6. erta	deporte que practica usted con un círculo el número de respuest. Fútbol Baloncesto Tenis Natación Atletismo Otro (Por favor, especifique cuál)	a elegida. Escoja sólo una res-
3. ¿Cuá (Rode puest	1. 2. 3. 4. 5. 6. erta	deporte que practica usted con un circulo el número de respuesto Fútbol Baloncesto Tenis Natación Atletismo Otro (Por favor, especifique cuál) os e hijas conviven con usted el úmero en este espacio)	a elegida. Escoja sólo una res-

FACTORES QUE CONDICIONAN LA ELECCIÓN DE LAS PREGUNTAS:

- naturaleza de la información que se desea obtener,
- nivel socio-cultural de aquellos a quienes se aplicará el cuestionario,
- características, modalidades, costumbres, prejuicios, tradiciones, conflictos, etc. de la población encuestada,
- □ variables buscadas,
- posibilidades y límites de la investigación, etc.

SUGERENCIAS PARA LA ELECCIÓN DE LAS PREGUNTAS (PARTEN):

- (1) Deben incluirse solamente preguntas que tengan una relación directa con el problema en sí, o con la evaluación de la metodología empleada en la investigación (especialmente como control).
- (2) No deben incluirse las preguntas cuyas respuestas pueden obtenerse con más exactitud y eficacia de otras fuentes de información, excepto en el caso de que se desee emplearlas como comprobación de la muestra o en la tabulación de nuevos datos recogidos durante la investigación.
- (3) Se tendrán en cuenta los requisitos y necesidades establecidos en los planes de codificación o tabulación de la encuesta.

SUGERENCIAS PARA LA ELECCIÓN DE LAS PREGUNTAS (PARTEN):

- (4) En la medida de lo posible, se buscará que los datos obtenidos sean comparables.
- (5) Las preguntas deben ser de tal naturaleza y forma que los individuos interrogados puedan responderlas sin mayores dificultades.
- (6) Deben evitarse todas las preguntas confidenciales e indiscretas que no son necesarias.
- (7) No deben incluirse preguntas que exijan excesivo trabajo a quienes han de responderlas.

RECOMENDACIONES SOBRE LA FORMA DE FORMULAR O REDACTAR LAS PREGUNTAS:

- (1) Un cuestionario debe aparecer como un intercambio verbal lo más natural posible.
- (2) En la elección de las palabras no sólo se tendrá en cuenta el vocabulario utilizado por las personas interrogadas sino también su *sistema de referencia*, en lo que respecta a la equivalencia semántica.
- (3) La pregunta debe posibilitar una sola interpretación, inequívoca o inmediata.
- (4) Cuando la pregunta tiene un "abanico" de alternativas, éste debe presentar en forma adecuada las que se dan en relación con la cuestión en estudio.

RECOMENDACIONES SOBRE LA FORMA DE FORMULAR O REDACTAR LAS PREGUNTAS:

- (5) Las preguntas no deben sugerir las respuestas, incitando a responder en un sentido más que en otro.
- (6) En las preguntas, se han de evitar todos los términos vagos, como *mucho*, *poco*, *frecuente*, *regular*, *a veces*, ya que ellos pueden tener significaciones y alcances muy diferentes, según sean las personas que responden.
- (7) Cada pregunta debe contener una sola idea y referirse a un solo sujeto; de otro modo, se corre el riesgo de confusión, propio de las preguntas de *doble cañón*.

EJEMPLO DE PREGUNTA DE "DOBLE CAÑÓN":

☐ ¿Está a favor o se opone a la creación del servicio de suministro electrónico de documentos en las distintas secciones de la empresa y a otras expansiones del servicio de documentación?

PREGUNTAS EXPERIENCIA M. MUSCIO:

De orientación subjetiva:

1. ¿Ha visto usted una X?

(artículo indefinido)

2. ¿Ha visto usted la X?

(artículo definido)

3. ¿No ha visto usted una X?

(forma negativa y artículo indefinido)

4. ¿No ha visto usted la X?

(forma negativa y artículo definido)

De orientación objetiva:

5. ¿Había una X?

(artículo indefinido)

6. ¿No había una X?

(forma negativa y artículo indefinido)

7. ¿Era una X o una Z?

(cuestión alternativa)

8. ¿El sujeto era una X?

(cuestión sugestiva)

DISTINTAS FORMAS DE PREGUNTAR LO MISMO (GOODE Y HATT):

- 1. ¿Aprueba usted las multas por el retraso en la devolución del préstamo a domicilio?
- 2. Usted aprueba las multas por el retraso en la devolución del préstamo a domicilio, ¿no es cierto?
- 3. ¿No desaprueba usted las multas por el retraso en la devolución del préstamo a domicilio?
- 4. Usted no desaprueba las multas por el retraso en la devolución del préstamo a domicilio, ¿no es cierto?

I. ¿Piensa que Estados Unidos debe autorizar a los ciudadanos norteamericanos a alistarse en el ejército alemán?

II. ¿Piensa usted que Estados Unidos debe autorizar a los ciudadanos norteamericanos a alistarse en el ejército inglés o en el ejército francés?

	Orden I-II	Orden II-l
Pregunta I: Sí	22% 74% 4%	31% 61% 8%
Pregunta II: Sí	40% 54% 6%	45% 46% 3%

FACTORES QUE INFLUYEN O MOTIVAN LAS DEFORMACIONES (DUVERGER, 1996):

- (1) La deformación conservadora
 - La tendencia a responder "sí"
 - El temor a los cambios
- (2) El efecto de ciertas palabras y la sumisión a los estereotipos
- (3) La influencia de las personalidades
 - El prestigio positivo
 - El prestigio negativo
- (4) La influencia de la simpatía o de la antipatía

Forma I	Forma II
¿Cree usted que el general	¿Cree usted que el general
De Gaulle hubiera debido	De Gaulle ha tenido razón
aceptar la invitación de ir	al rechazar la invitación
a Argel hecha por el	de ir a Argel hecha por el
presidente Roosevelt?	presidente Roosevelt?
Aprobación58% (no)	(sí)63%
Desaprobación27% (sí)	(no)15%
Sin opinión15%	22%

ENCUESTA REALIZADA EN ESTADOS UNIDOS EN OCTUBRE DE 1941

□ ¿Estados Unidos debe ahora entrar en guerra?

24% respuestas afirmativas

□ ¿Estados Unidos debe ahora declarar la guerra a Alemania?

17% respuestas afirmativas

ENCUESTA EFECTUADA POR ELMO ROGER PARA LA REVISTA FORTUNE

¿Estados Unidos debería hacer todo lo posible para asegurar la paz mundial?
 97% respuestas afirmativas

☐ ¿Estados Unidos debería comprometerse en planes tendentes a asegurar la paz mundial?
 60% respuestas afirmativas

ENCUESTA REALIZADA EN ESTADOS UNIDOS EN 1941

- Recientemente se ha dicho que para alejar a los alemanes del norte y del sur de América deberíamos impedirles la conquista de las islas de la costa occidental africana. ¿Cree usted que deberíamos mantener a los alemanes alejados de estas islas?
- II. El presidente Roosevelt ha dicho recientemente...(el resto se mantenía igual a la primera forma)

Forma I	Forma II
Aprobación50%	56%
Desaprobación21%	24%
Sin opinión29%	20%

ENCUESTA REALIZADA EN ESTADOS UNIDOS EN MARZO DE 1940

I. ¿Cree usted que Estados Unidos deberá hacer más de lo que hace para ayudar a Inglaterra y Francia?

II. (La primera parte igual, agregándole al final):... a Inglaterra y Francia en su lucha contra Hitler?

Forma I	Forma II
Hace lo suficiente22%	13%
Debería hacer más66%	76%
Sin opinión12%	12%

REQUISITOS DE UN BUEN ENTREVISTADOR:

- Tener la capacidad de establecer empatía con el entrevistado,
- Estar adecuadamente preparado para:
 - formular correctamente las preguntas,
 - asegurarse de la adecuación de las respuestas y su correcta anotación,
 - tomar decisiones en el campo sin la asistencia de un supervisor.

FUNCIONES DE LOS SUPERVISORES EN LA ENTREVISTA PERSONAL:

- Controlar la mediación del entrevistador:
 - en el muestreo (que las personas entrevistadas pertenezcan realmente a la muestra seleccionada),
 - en el proceso de la entrevista (que la entrevista se lleve a cabo tal y como se planeó, y evitando cualquier sesgo debido al entrevistador).

Controlar que el trabajo de campo se realice con agilidad, prontitud y efectividad.

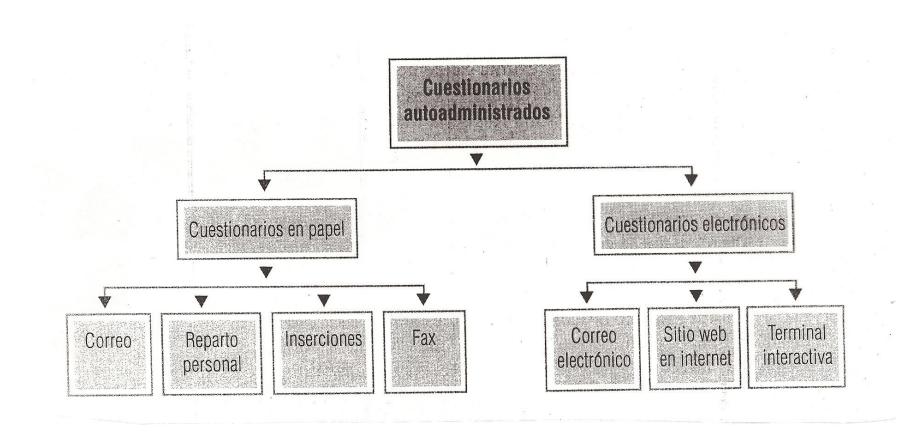
VENTAJAS DE LA ENTREVISTA TELEFÓNICA:

(1) Abarata los costes y disminuye el tiempo del trabajo de campo.

(2) Puede abarcar núcleos dispersos.

ASPECTOS DEL CUESTIONARIO QUE ENTORPECEN EL TRABAJO DEL ENTREVISTADOR EN LA ENCUESTA TELEFÓNICA:

- □ Las instrucciones no son explícitas.
- □ Las categorías de las preguntas no están claramente diferenciadas de las preguntas mismas.
- Las preguntas filtro no están bien especificadas.
- El cuestionario no tiene un orden lógico aparente.
- Hay que volver con frecuencia a páginas anteriores.



VENTAJAS DE LA ENCUESTA POR CORREO:

- (1) Alcanza áreas aisladas y a aquellos miembros de la población a los que los entrevistadores encontrarían difícil localizarlos en casa.
- (2) Abarata los costes del trabajo de campo. Normalmente, apenas excede de un tercio de lo que costaría una encuesta personal similar. Además, por el mismo presupuesto, el tamaño de la muestra podría ser mayor.
- (3) Evita el sesgo en las respuestas que a veces produce la presencia del entrevistador siendo, por tanto, muy útiles para abordar ciertos aspectos de la conducta del individuo.
- (4) El individuo tiene más tiempo para reflexionar las preguntas respondiéndolas de manera más precisa.

DEBILIDADES DE LA ENCUESTA POR CORREO:

- (1) La proporción de personas encuestadas que remiten el cuestionario ya cumplimentado suele ser inferior al número de entrevistas conseguidas mediante la encuesta oral.
- (2) La imposibilidad de controlar si fue la persona seleccionada la que realmente rellenó el cuestionario; si lo hizo sola o requirió la ayuda de otro miembro de su familia o amigo; o si el cuestionario se cumplimentó en una atmósfera tranquila o en un ambiente donde la atención del individuo fue continuamente distraída.

DEBILIDADES DE LA ENCUESTA POR CORREO:

- (3) La persona encuestada puede leer todo el cuestionario antes de rellenarlo. Esto limita la eficacia de las preguntas de control y de cualquier acercamiento progresivo a determinadas cuestiones. Por tanto, el cuestionario no precisa de un orden de preguntas, aunque sí de unas instrucciones claras sobre la forma de rellenarlo y de una carta de presentación que motive al individuo a completarlo. No tiene que ser breve, sino sobre todo fácil y atractivo.
- (4) La dificultad de asistir al individuo para que estructure sus respuestas o comprenda términos complejos.

Ventajas de las encuestas por línea

- □ Despliegue rápido, informe en tiempo real.
- □ Costos muy reducidos.
- □ Fácil personalización.
- □ Índices de respuesta elevados.
- □ Capacidad de ponerse en contacto con personas con quienes es difícil comunicarse.
- Administración simplificada y mejorada del panel.

Desventajas de las encuestas por línea

- □ Representatividad de la muestra.
- □ Seguridad y privacidad.
- □ Nula representatividad de las muestras no restringidas.
- □ Falta de procedimientos de "devolver la llamada".

Métodos para hacer encuestas por línea

- □ Sistemas CATI convertidos.
- □ Sistemas de encuestas por Internet.
 - Lime (<u>http://www.limesurvey.org/es/</u>)
 - Diseño de encuestas y sitios hosting de Internet.
 - SurveyMonkey (<u>https://es.surveymonkey.com/</u>)
 - Encuesta fácil (http://www.encuestafacil.com/)
 - e-Encuesta (<u>http://www.e-encuesta.com/</u>)