

Encuestas

Aunque no es la panacea que se quiere hacer de ellas, las encuestas constituyen, sin duda, un método útil de trabajo que, en ocasiones, puede ofrecerle al investigador una información inestimable: encuestas de opinión sobre la justicia o la seguridad ciudadana, encuestas de victimación, preguntas tipo auto-informe, etc.

Son muchos los aspectos que han de tenerse en cuenta para conseguir una información válida y fiable mediante las encuestas. Algunas de ellas se comentarán.

Formas de Administración:

- Por escrito y por correo
- Por escrito, con visita inicial / recogida personal del cuestionario
- Por teléfono
- Mediante entrevista personal
- Alternativas de respuesta:
 - Cerradas
 - Categorizadas
 - Semi Abiertas

Cada una de ellas presenta ventajas e inconvenientes.

Si se decide aplicar un cuestionario por correo, probablemente se obtenga una muestra muy sesgada. Desde luego, enviar un cuestionario junto a una carta donde se explica el objetivo de la investigación y se pide la mayor colaboración es una forma fácil de administrar el cuestionario. Sin embargo, debido a que esta información se recibe junto a una gran cantidad de folletos publicitarios, puede que no se obtenga respuesta más que de aquellas personas que no tenían otra cosa que hacer, quizás entre el 5 y el 20% de la muestra. Si a este envío por correo se suma una llamada telefónica, se consigue incrementar la tasa de respuesta. Igualmente la tasa de respuesta es mayor aunando una visita inicial y la recogida personal del cuestionario.

El uso del teléfono plantea el problema de dejar fuera de la muestra a un porcentaje de personas, residentes en zonas rurales, marginados o jóvenes sin teléfono. Sin embargo, mediante el teléfono se consiguen tasas muy elevadas, hasta un 80%, de respuesta.

La entrevista personal es un método tradicional y eficaz para obtener información, pero a la vez costoso y proclive a variaciones según cómo actúe el entrevistador. La reticencia del entrevistado de recibir a desconocidos en su domicilio puede ser considerable. La principal ventaja consiste en que la entrevista personal permite la posibilidad de ser más extensa que

un cuestionario, se recogen respuestas más completas y contextualizadas, y se pueden resolver confusiones en la interpretación de las preguntas.

Una encuesta que no consiga una tasa de respuesta del 70 – 80 % no es muy fiable, en caso que las personas que han contestado a nuestras preguntas tengan unas características diferentes a aquéllas que no lo hicieron.

Preguntas Cerradas y Semi abiertas

En las preguntas cerradas ofrecemos a los encuestados las respuestas de antemano, han de limitarse a seleccionar la casilla con la que se identifiquen y marcarla.

Las categorizaciones presentan opciones definidas en las que el sujeto ha de incluirse. Ejemplo de una encuesta realizada a turistas:

¿Cuánto tiempo ha estado Usted en Guatemala?

- 1 -2 semanas
- 3 -4 semanas
- 1 a 12 meses
- Más de un año

Se ha de prestar mucha atención a las opciones que se ofrecen. Si la persona no encuentra ninguna casilla que refleje lo que le ha ocurrido o lo que opina, el cuestionario está mal formulado.

Las preguntas Semi abiertas ofrecen al encuestado la posibilidad de añadir los datos que considere interesantes o comentarios. Constituyen una opción que nos permite obtener información más detallada, precisa y matizada.

La entrevista

La entrevista es un proceso de comunicación verbal, por medio del cual, se recoge información con una finalidad específica. Se diferencia de una simple charla amistosa de un lado, y también del interrogatorio policial de otro. Es un método de trabajo laborioso, pero que puede ofrecernos más matices de información que unos simples datos estadísticos.

Tipos de entrevistas

Clínica. Relacionada con la salud del paciente. Su finalidad es ayudarlo a solucionar sus problemas de salud. Al estar enmarcada en el ámbito de la salud permite que el paciente aborde con el médico /psicólogo cuestiones que afectan a su intimidad, ya que es consciente de que la información sirve a los intereses del paciente y no solamente al conocimiento científico en general. Al contrario, en la entrevista pericial realizada por un psicólogo o psiquiatra forense, la información solicitada puede perjudicar los intereses de la persona observada, y el forense debe avisar al paciente sobre esto.

Profunda. Son entrevistas en las que se intenta conocer la mayor cantidad de datos posible sobre la persona. Combina algún tipo de esquema temático con una gran flexibilidad en su desarrollo. Se trata de elaborar una historia de vida y nos interesa profundizar en la información que se nos ofrece, lo que puede llevar varias sesiones. El trabajo clásico de Sutherland, realizadas en 1993, es un ejemplo de la utilización de esta forma de entrevista; también la historia de vida de un heroinómano en Madrid España, investigación de Gamella, en 1990.

Focal / centrada

En este tipo de entrevista se van a centrar en alguna experiencia o tema concreto. Se entrevista a esa persona en concreto porque se sabe que puede tener algo que decir al respecto, por ejemplo sobre su experiencia como víctima de un delito, como policía, etc. En la Criminología, con frecuencia se busca información que no se suele revelar fácilmente. El entrevistado, a veces, podría ir a la cárcel si la información ofrecida fuese revelada a las autoridades. Ejemplos de este tipo de entrevistas de delincuentes en su entorno natural son los libros de Wright y Decker, en los años de 1994 y 1996, de entrevistas con ladrones, y Cohen, en el año de 1994, de usuarios de cocaína.

Una complicación típica para la Criminología es que, aparte de interesarse por fenómenos poco frecuentes, las poblaciones que son su objeto de estudio no son fáciles de observar. Interesa, con frecuencia, costumbres en poblaciones marginales, personas que carecen de domicilio fijo, que desconfían de personas desconocidas y a quienes no les gusta rellenar cuestionarios.

El informe del Plan Nacional sobre drogas de diseño, investigación de Gamella y Roldán, en 1997, está basado en entrevistas profundas con consumidores de éxtasis. Los autores de este libro cuestionan la distinción típica entre métodos duros, basado en observaciones cuantitativos y cuestionarios cerrados, y los blandos, las entrevistas cualitativas a muestras intencionales. La encuesta sociológica, con una recogida masiva de datos y gran atención a su posterior análisis estadístico, puede resultar en estimaciones menos validas y menos precisas que las estimaciones basadas en la entrevista etnográfica. Un ejemplo es la información que ambos métodos puedan aportar sobre usuarios de drogas de diseño. Encuestas a la población general alcanzan a muy pocas personas que utilizan drogas. En una encuesta a nivel andaluz con 2,500 entrevistas se llegó a contactar a 70 personas que utilizaron drogas de diseño, y 28 usuarios de heroína, investigación de Edis, en 1997, con 150 muestras. Datos estadísticos de esta encuesta, sobre los hábitos de consumo y la clase social de usuarios de éxtasis, pueden ser menos válidos y menos fiables que los datos de los etnógrafos, que realizaron 418 entrevistas profundas dentro de 47 redes distintas de usuarios. Además, los datos de la encuesta carecen de la riqueza cualitativa que nos ofrecen las entrevistas de los etnógrafos.

Se suele utilizar la técnica llamada bola de nieve, para conseguir una distribución lo más representativa posible de una población de difícil acceso. La bola de nieve consiste en conseguir la confianza de una persona, que a su vez introduce a un conocido suyo, que recluta a un tercero, etc. Es importante empezar estas bolas de nieve en ambientes distintos, y evitar moverse dentro de un círculo cerrado de amigos y conocidos.

Investigadora.

Suele utilizarse como estrategia para obtener información sobre un tema de interés, nos interesa el asunto concreto y la persona solamente si nos puede aportar datos sobre este tema. Actuamos de modo similar a un policía o un periodista que sigue pistas: una persona nos envía a otra que puede darnos algún dato y ésta a su vez puede conocer a otro que tenga más información. Resulta muy útil en estos casos empezar con cortesía, dominar la jerga de los entrevistados y mostrarles que ya conocemos algo sobre el tema, él únicamente ha de limitarse a añadir más datos. La interrogación de testigos en un caso bajo investigación judicial sigue este modelo, y los criminólogos pueden buscar información de forma parecida.

En grupo.

Es una forma más barata y rápida de obtener información. En algunos casos resultan inadecuadas, porque el efecto que causa el grupo distorsiona las respuestas de los individuos. En otros, como sondeos de opinión en colectivos de vecinos o estudios de marketing, si son muy apropiadas. El entrevistador plantea algún tema o pregunta y escucha la discusión posterior.