

COMENTARIOS A 'LA BONDAD DE LA ENCUESTA: EL CASO DE LA NO RESPUESTA' DE J.J. SÁNCHEZ CARRIÓN

Ana M. González Ramos
Universidad de Cádiz

La no respuesta es un problema tan viejo como el diseño de la primera encuesta, pero sólo en los últimos tiempos ha tomado especial relevancia en el debate metodológico sobre la construcción de encuestas (Morales, 2000). El primer asunto de interés al que nos remite la no respuesta es la de si a su pesar, la encuesta ha adquirido un nivel de calidad suficiente. Ese es el tema tratado en el sugestivo libro de Juan José Sánchez Carrión, quien nos presenta un buen número de interrogantes por resolver relacionados con la no respuesta, las encuestas y la estadística en general.

El libro está indicado tanto para los estadísticos como para aquellos interesados en los problemas epistemológicos subyacentes a la medición operativa de la realidad social. Por su contenido y nivel de complejidad, está aconsejado tanto a las personas que desconocen por completo el asunto como a las que ya conocen algunas cuestiones relacionadas con la no respuesta.

La sencillez a la hora de presentar los aspectos más sobresalientes del fenómeno aproxima a los que nada conocen de ella hasta sus principales rasgos, y hasta los tipos de reparación técnicas planteadas para aminorar la incidencia de la no respuesta en las encuestas. Pero al mismo tiempo, no resulta una lectura recurrente ni manida para quienes ya conocen este problema. Por el contrario, su manera de abordarlo nos sugiere preguntas específicas y la necesidad de evaluar muchos aspectos previos a la mera solución mecánica de la no respuesta, relativas a su significado e importancia.

Los cinco capítulos que componen el libro muestran los problemas de la pérdida de calidad de la información procedente de la obtención de un alto porcentaje de no respuesta en las encuestas. Los dos primeros definen los parámetros con los que estamos trabajando, la encuesta y la no respuesta, con el objetivo de poder calibrar posteriormente las decisiones precisas para subsanarla. El tercer capítulo establece algunos procedimientos de resolución de la no respuesta y el cuarto describe el tratamiento que recibe la no respuesta en los ámbitos académicos y de la investigación social en nuestro país. Finalmente, el autor vuelve a sistematizar algunos de los planteamientos ya enunciados o latentes entre las páginas del libro, para poner de

manifiesto los límites epistemológicos y tecnológicos derivados de la encuesta como instrumento de medida.

Pero quizá lo más atrayente de esta obra es que, al contrario de la mayoría de los textos técnicos, contiene la peculiaridad de ser una lectura abierta. Nos proporciona tanto el material necesario para el aprendizaje como el incentivo preciso para el debate y la discusión. Como su propio título indica no sólo se habla de la problemática ligada a la no respuesta sino que se pone en consideración los principios teóricos que fundamentan las encuestas desde el punto de vista estadístico.

Respecto a este segundo aspecto, Juan José Sánchez Carrión nos introduce en los límites de la encuesta, de entre los cuales la no respuesta es sólo uno de los numerosos vértices que muestran las dificultades prácticas de la aplicación de las encuestas al estudio de las poblaciones humanas. La no respuesta muestra de una forma directa las fallas técnicas en las que se ha caído durante la elaboración del trabajo, su diseño o tratamiento, y se traduce como un indicador válido de la calidad de la información obtenida.

El primer punto de discusión lo plantea Sánchez Carrión al afirmar, siguiendo a Robert M. Groves (1989), que no hay que preguntarse por la causa de la no respuesta sino por qué responden los sujetos para así evaluar la calidad de los datos y plantear mejoras en los trabajos posteriores. Pero este discurso parece sobre todo una forma de desestigmatizar el efecto de la no respuesta en las encuestas y legitimar los mecanismos de rectificación de las respuestas vacías. En mi opinión, dicha afirmación y el establecimiento de mecanismos normalizados como protocolo de actuaciones para atajar la no respuesta, deben depender de su naturaleza.

Sólo una vez establecidos los factores que la han originado, puede establecerse si el fallo se cometió durante el diseño, el trabajo de campo o en la fase de tratamiento de los datos, en cuyo caso estaríamos seguros sobre dónde insistir para obtener datos más fiables. También deberíamos determinar si se han producido por circunstancias especiales, porque si las modificamos sin considerar estos problemas peculiares, generaríamos un sesgo significativo en los datos. Precisamente estaríamos eliminando el indicio que pone de manifiesto los efectos de un mal diseño o un trabajo de campo inadecuado.

Además, tenemos que diferenciar entre la no respuesta total o la no consecución de respuestas a todo el cuestionario, y la no respuesta parcial o tendencia a no responder sólo a algunos de los ítems del cuestionario. Pues si la primera hace referencia a la voluntad de participación y significa un logro en la democratización de los canales sociales, tal y como lo expresa el autor —idea que iremos ampliando más adelante—, la segunda es, en mi opinión, una señal clara de que se ha cometido un error de peso, que incide sobre la calidad de los datos.

Si no se responde de forma sistemática a una pregunta la responsabilidad debe achacársela desde luego, al diseño del cuestionario, pues no se ha resuelto favorablemente el reto que supone una entrevista: establecer canales comprensibles, seguros y válidos entre el que busca la información y el que debe darla. Bien porque la pregunta está mal realizada o porque no se tuvo en cuenta la disposición de la población a contestar, una negativa a responder supone una tarea de mejora de las circuns-

tancias internas, del diseño de la investigación, o externas, por ejemplo sobre el acceso a los encuestados, de la propia investigación.

En definitiva, estudiar las razones de la no respuesta, en qué proceso se ha producido en mayor medida este problema y descubrir sus pautas, si es que las hay, es importante para detectar problemas metodológicos fundamentales. Errores que podrían haberse previsto o que debemos examinar con cuidado para aprender a subsanarlos, inventando nuevos mecanismos de reparación.

Para la teoría clásica, la no respuesta es un asunto de probabilidades. Existen diferentes razones por las que no se responde, pero las opiniones son intercambiables entre los distintos sujetos de una misma población, pues la aleatoriedad es un principio fundamental en la teoría del muestreo. Dicha proposición se hace indispensable para sostener el uso legítimo de la imputación de datos en aquellas preguntas donde no se ha producido una respuesta efectiva.

En este libro puede hallarse un conjunto de buenas razones por las cuales no se responde: negativa de la población, características socio-demográficas, imposibilidad de acceder a los hogares según el nivel económico del barrio a encuestar; y a continuación dependiendo de las diferentes circunstancias, las formas de minimizar su alcance. Y es que la literatura ha sido bastante prolífica en cuanto a detectar las razones y los perfiles de las personas menos dispuestas a responder una encuesta.

En mi opinión este no es un asunto baladí, pues si los sujetos que no responden están ligados a características especiales, se invalida cualquier planteamiento de asimilación azarosa del fenómeno. Normalmente, este hecho se tiene en cuenta al intercambiar respuestas de sujetos de circunstancias similares o respuestas iguales, pero sin especificarlo manifiestamente, la justificación y utilización de la imputación de datos queda sin sustento teórico, invalidada como técnica de reparación de los datos.

Todo ello nos lleva a otra cuestión de fondo planteada por el autor. La oportunidad de aplicar los mismos principios en los que se fundamenta la estadística, sustentada sobre probabilidades que ocurren entre bolas de colores o tiradas de dados fácilmente intercambiables y no afectadas por nada parecido a las motivaciones humanas, al trabajo que realizamos con actores sociales y poblaciones humanas.

Desde luego, las encuestas son una muy buena manera de establecer mediciones válidas sobre la sociedad y por ello queda legitimado su uso. Pero Sánchez Carrión plantea en lo que considero una excelente reflexión, que los principios teóricos construidos a partir del comportamiento de objetos inactivos y estáticos no son comparables a los elementos puestos en juego en la investigación social, actores activos y mudables. En definitiva, las bolas no son sujetos, ¿cómo y cuándo podremos superar esta deficiencia del método que en mayor medida utilizamos para reflejar distintos aspectos de la sociedad y que, además, al menos de forma general parece ofrecernos la mejor manera de obtener una representación clara y probable de la realidad?.

Quizá la respuesta no está en la dirección prevista y no supone la aceptación de mecanismos de estudio innovadores o distintos a los que ya poseemos, y, por el contrario, la posibilidad de mejorar los resultados esté en la idea expresada en otro lugar de esta obra. Se dice allí, que las encuestas suponen una forma de profundizar en los mecanismos de democratización de la población: las encuestas no cumplen

simplemente una función legitimadora del patrocinador del estudio sino que sobre todo, proporcionan a la sociedad la oportunidad de expresarse.

Según este planteamiento, el anonimato sería una fórmula no preferida por el encuestado. Muy al contrario, la posibilidad de decir su nombre fomentaría la participación y aumentaría el número de respuestas. La línea divisoria entre los que responden y los que no lo hacen sería equivalente a los que votan o no votan, al centro y la periferia de la esfera social. Desde el momento en que consigamos un desplazamiento de quienes se sienten fuera del sistema hacia el centro, la población civil sentirá mayor interés por participar en los procesos de toma de decisiones democráticos, adoptando de buena gana la colaboración en las encuestas sociales.

Sin embargo, el optimismo no nos debe dejar de lado otro tipo de consideraciones evidentes, como que los motivos por lo que los sujetos no contestan son muy variados. Algunos, efectivamente, son prototípicos de esa periferia que se niega a participar en un sistema en el que no cree, pero también están aquellas motivaciones surgidas de la inapetencia o el desinterés. Mi posición al respecto está más cercana al discurso de Francisco Azorín (1979) que popularizó hace ya tiempo la idea de que la no respuesta es un fenómeno propio de poblaciones borrosas. Según esta teoría, la respuesta y la falta de ella no deben ser entendidas como dos posibilidades dicotómicas sino como los extremos de un continuo en el que la población se sitúa ejerciendo de manera diversa su capacidad de opinar.

Como ya defendí en otro trabajo, dicha concepción no es nada oportuna si luego se quiere defender que la mejor manera de atajar su efecto es dividir la población en dos estratos, los que responden y los que no lo hacen, con el fin de sustituir las respuestas de estos últimos por la de los primeros. Sin embargo, sin ánimo de que ello paralice las fórmulas actuales de restitución de la no respuesta, el argumento tiene el peso suficiente para al menos, detenernos un momento a reflexionar sobre sus consecuencias.

Por otra parte, como ya dejé entrever en párrafos anteriores, la no respuesta puede estar causada también por errores técnicos que hay que aprender a detectar para repararlos, incluso preverlos de antemano o, si no hay una solución mejor, evaluarlos y justificar su presencia. En conclusión, no toda la no respuesta tiene este carácter enraizado en la naturaleza cuestionable de aplicar el método de la encuesta a la multiplicidad de la realidad social. Pero, al menos es preciso determinar en cada caso si la no respuesta puede considerarse azarosa e intercambiable o, por el contrario, denota sesgos reprochables al modo de ejecutar la investigación. Sin este planteamiento previo, asumimos por defecto y no con una razón positiva —lo cual es un pilar básico del proceso de la investigación científica—, la imputación de los datos, con el perjuicio de haber eliminado los rastros de un defecto que debía haber sido atendido de otra forma.

Y así, llegamos al argumento central de este libro, la no respuesta como excusa para abordar la bondad de la encuesta, como instrumento de medida de esta compleja área de trabajo que constituye las Ciencias Sociales, para las cuales se hace peculiarmente difícil la adecuación de los parámetros estadísticos teóricos.

Referencias

- Azorín, F. (1979) *Aplicaciones de los conjuntos borrosos a la estadística*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística.
- Groves, R. M. (1989) *Survey errors and survey costs*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Morales, L. (2000) El efecto de la no respuesta parcial en el análisis de datos de encuesta: una comparación entre la eliminación de observaciones y la imputación múltiple. *Metodología de Encuestas*. 2 (2) 217-238.
- Sánchez Carrión, J.J. (2000) *La bondad de la encuesta: el caso de la no-respuesta*. Madrid: Alianza.

