

LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS EN ENTORNOS ATÍPICOS Y SITUACIONES DE CONFLICTO

Javier Abalo Piñeiro
Antonio Rial Boubeta
Jesús Varela Mallou

Universidad de Santiago de Compostela

RESUMEN

A pesar de que la bibliografía en el ámbito de la investigación mediante encuestas es cada vez más abundante, tanto en lo que se refiere a trabajos aplicados como a los numerosos aspectos técnicos que en ella influyen (muestreo, elaboración de cuestionarios, tratamiento de datos, etc.), no sobran los trabajos que se centren de manera exclusiva en el trabajo de campo. Más aún, cuando se abordan los problemas relacionados con el *campo*, suele hacerse de una manera genérica, lo que hace que muchas veces no se traduzca en recomendaciones verdaderamente útiles para los profesionales, a la hora de tomar decisiones acerca de cómo recoger los datos de sus investigaciones. Ello se hace, si cabe, más palpable cuando los estudios se llevan a cabo en entornos *atípicos* o muy particulares, como es el caso de un centro penitenciario, donde confluyen problemas de falta de confidencialidad, de deseabilidad social, presiones externas, analfabetismo, etc. En el presente trabajo, fruto de una investigación realizada por encargo de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias, con el objetivo de evaluar el Programa de Intercambio de Jeringuillas implantado en cuatro centros gallegos, y en el que fueron entrevistados 474 reclusos, invitamos a una reflexión en torno a los problemas con que los investigadores solemos encontrarnos para conseguir datos relevantes, objetivos y suficientes, cuando trabajamos en este tipo de ámbitos. Al mismo tiempo, se sugieren, fruto de esta experiencia, distintas estrategias y recomendaciones que creemos pueden ser de utilidad a los lectores.

Palabras clave: *trabajo de campo, recogida de datos, deseabilidad social, confidencialidad*

Introducción

Desde el momento en que se decide llevar a cabo una investigación mediante encuesta, se plantea la necesidad de formalizarla en una serie de fases (Fenández-Nogales, 1999) que van desde la determinación de los objetivos, el tipo de encuesta, diseño del cuestionario, muestreo, trabajo de campo, hasta el análisis de resultados y elaboración del informe. Si se revisa la bibliografía se observa una gran profusión de trabajos que hacen hincapié en diferentes aspectos técnicos, como la implementación de diseños muestrales adecuados, la elaboración de cuestionarios con buenas propiedades psicométricas (en términos de fiabilidad y validez), el desarrollo de técnicas multivariantes para el análisis de los datos, etc. Sin embargo, a pesar de la importancia que la calidad de los datos tiene en cualquier investigación, las publicaciones en el área del trabajo de campo representan una proporción ciertamente reducida.

En estas páginas pretendemos hacer hincapié en la importancia que tiene la correcta organización y planificación del que consideramos eje central de toda investigación mediante encuestas: el trabajo de campo. En efecto, constituye un eje vertebrador porque marca un antes (el diseño y la preparación de la recogida de datos) y un después (análisis y elaboración de la información a partir de los datos). La recogida de datos se ve claramente influenciada por las decisiones adoptadas en las fases anteriores de la investigación pero, a su vez (y esto es algo que frecuentemente se olvida), las características particulares de cada *campo* condicionan retroactivamente los primeros pasos de la investigación. El presente trabajo, además de repasar aspectos clásicos en la organización y realización del trabajo de campo de una encuesta, pretende ilustrar algunos de los problemas con los que el investigador puede encontrarse cuando los datos pretenden extraerse de entornos diferentes a los habituales. En ocasiones debemos recoger los datos en circunstancias especiales, bien porque las unidades de muestreo o sujetos a entrevistar pertenecen a poblaciones muy particulares (drogodependientes, inmigrantes en situación de marginación social, reclusos, etc.), o bien porque el contexto posee condicionantes específicos (por ejemplo, la realización de encuestas en los servicios de urgencias de centros sanitarios). En tales circunstancias el investigador debe anticipar los problemas y tomar decisiones oportunas de forma rápida, siendo consciente de los sesgos que pueden confluir en la recogida de los datos y de que adoptar buenas decisiones a este nivel le posibilitará disponer de información de calidad y mayor seguridad en sus conclusiones.

Efectivamente no faltan esfuerzos que contribuyan al desarrollo de técnicas más eficaces y robustas en el tratamiento de datos, de software estadístico y de muestreo o, incluso, de algoritmos computacionales que permiten modelizar el comportamiento de los sujetos, imputar la no respuesta, etc. Pero no debemos olvidar que la recogida de datos (materia prima fundamental de nuestras investigaciones) todavía se lleva a cabo en la mayoría de los casos por “humanos”, personas con aptitudes y actitudes, con una formación y unas motivaciones concretas generalmente muy heterogéneas.

Para ilustrar la aplicación de la metodología de encuesta en entornos atípicos nos serviremos de un estudio que surgió de una demanda realizada por la Dirección General de Instituciones Penitenciarias (DGIP) el pasado año 2002, que tenía como objetivo

evaluar el funcionamiento del Programa de Intercambio de Jeringuillas (PIJ) implantado en cuatro prisiones gallegas.

Antecedentes

Según datos de la propia Administración, más del 50% de las personas que ingresan en prisión refieren antecedentes de consumo de drogas y aproximadamente la mitad de ellas lo hacen por vía intravenosa. Al ser la prisión un medio cerrado en el que no se tiene acceso a material de inyección estéril, la probabilidad de que se compartan las jeringuillas aumenta espectacularmente, con lo cual se convierte (desgraciadamente) en un medio especialmente idóneo para la propagación de VIH, hepatitis C y otras enfermedades de transmisión parenteral. La experiencia en la implantación de sucesivos programas ha constatado la ineficacia de aquellos que pretenden el no consumo: se sigue consumiendo y no se evita la morbi-mortalidad. Por todo ello, la Administración se planteó implantar programas de *reducción del daño*, encaminados a la facilitación de medios preventivos.

Con este objetivo, investigadores de la Universidad de Santiago llevamos a cabo en Febrero de 2000, por encargo de la propia DGIP, un estudio de viabilidad para la implantación de un Programa piloto de Intercambio de Jeringuillas. Finalmente en Noviembre del mismo año el programa se puso en marcha y, un año después, se realizó un primer seguimiento para conocer la aceptación y adherencia al mismo. Entre la información que debía ser recogida se incluía todo aquello referido a los hábitos de consumo individuales y colectivos, al uso potencial y real del programa, las actitudes hacia éste, su valoración, las repercusiones de su puesta en marcha, así como a la identificación de posibles barreras para su utilización.

Problemas del trabajo de campo en entornos atípicos

La recogida de datos objetivos mediante encuestas se ve frecuentemente entorpecida por diversos factores. Así, entre otras situaciones, podemos encontrarnos con que gran parte de los encuestados se niegan a responder o tienden a dar respuestas “*socialmente deseables*”. Estas dificultades habituales se ven acentuadas en nuestro caso e, incluso, surgen algunas nuevas. Concretamente, nos enfrentamos a problemas de:

- *Deseabilidad social*. Se produce en aquellas situaciones en las que el encuestado emite respuestas que gozan de una mejor aceptación social que otras respuestas que podrían ser fuente de conflicto. En este caso, en el que pretendemos extraer información sobre un tema tan comprometido (y sancionable), como es el consumo de drogas y el uso compartido de jeringuillas (no olvidemos las altas cuotas de contagio de VIH y Hepatitis existentes entre la población reclusa), este efecto se intensifica de manera considerable.
- *Presiones externas*. La “*presión social*” sobre el encuestado suele tener como consecuencia la no respuesta, o bien la obtención de información sesgada y no veraz. En nuestro caso la presencia de personal de vigilancia, unido al hecho de que determinadas respuestas conlleven, si se sostienen públicamente, consecuencias claramente negativas para el encuestado (represalias, reducción de

permisos y pérdida de ciertos beneficios penitenciarios), podían generar importantes distorsiones.

- *Confidencialidad*. En cualquier encuesta (y en ésta en particular) garantizar el anonimato a los encuestados resulta de gran importancia.
- *Desconfianza*. Establecer un clima de confianza y cordialidad entre encuestador y encuestado resulta también importante para que la información pueda fluir de forma natural y sincera. En este caso, la presencia de “intrusos”, personas desconocidas demandando información tan *personal*, no podía dejar de generar suspicacias.
- *Poca implicación*. Se trata de un escollo habitual en las encuestas que suele derivar en tasas de respuesta muy bajas y/o en respuestas estereotipadas. No debemos olvidar que nos encontramos en una prisión, generalmente caracterizada por un ambiente de desidia y pérdida de interés por muchos aspectos de la vida misma.
- *Analfabetismo*. Según datos de 2001 de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias un 10,1% de la población reclusa es analfabeta total y un 19,07% analfabeta funcional. El bajo nivel educativo conlleva una mayor dificultad en la comprensión de las preguntas, condicionando claramente la estrategia de recogida de la información y los instrumentos a utilizar.
- *Imposibilidad de disponer de muestras representativas*. Asegurar la equiprobabilidad de selección de todos los elementos de la población penitenciaria resultaba en este caso una tarea imposible y, en cierto modo, contraproducente. Además de no tener acceso al censo de internos, conociendo quienes son o no consumidores de drogas por vía parenteral, sería claramente nocivo identificar nominalmente a cada uno de los sujetos a encuestar, ya que echaría por tierra la garantía de anonimato y confidencialidad, generando desconfianza y rechazo.

La relevancia del encuestador en el trabajo de campo

Un elemento de importancia esencial en el proceso de recogida de datos lo constituye ineludiblemente el encuestador (Fernández y otros, 2000; San Martín, 2002). Como señalan Manzano y cols. (1996:21) “*entre el investigador que planifica la encuesta y la realidad social se alza la figura del encuestador, insustituible e imprescindible eslabón en el arte de la encuesta para que alcance puerto la investigación*”. Si admitimos que la recogida de datos es esencial para la obtención de resultados objetivos y que dicha recogida está íntimamente ligada al componente humano encargado de llevarla a cabo, estaremos de acuerdo en que el componente humano es primordial para que dichos resultados sean considerados a nivel científico. Sin tratar de restar importancia a las distintas fases de una investigación se puede asegurar que sin unos encuestadores motivados y cualificados, la calidad de los datos será puesta siempre en entredicho (Ágreda, 2000; Camacho y cols., 2000).

A nuestro modo de ver estas reflexiones sirven para justificar la consideración del trabajo de campo como la suma de dos componentes muy relacionados: 1) el aspecto técnico o, más ampliamente, metodológico; y, 2) el aspecto humano, con la consabida influencia que ejerce el encuestador sobre la calidad de los datos.

La metodología de encuesta en un entorno atípico: una experiencia, una propuesta

Como se ha podido demostrar en multitud de casos, la encuesta constituye una herramienta tremendamente útil para la toma de decisiones. Partiendo de esta premisa y de que necesitábamos obtener información diversa de una población relativamente amplia, consideramos que era la estrategia idónea para alcanzar nuestro objetivo: evaluar el Programa de Intercambio de Jeringuillas en los centros penitenciarios, accediendo a las opiniones y actitudes de los internos.

La estrategia de muestreo: a quién encuestar

Uno de los elementos en los que radica la eficacia de las encuestas es la utilización de muestras representativas, que se consigue mediante el azar. Sin embargo, como hemos mencionado, en nuestro caso no todas las unidades de la población tenían la misma probabilidad de ser seleccionadas. Por ello se optó por un *muestreo errático*, intentando asegurar que todos los *estratos* de la población estuvieran presentes en la muestra.

El procedimiento de obtención de información consistiría en aplicar el cuestionario a todos los elementos disponibles, cerciorándonos de que todos los estratos respondían (consumidores de drogas por vía parenteral —tanto los que utilizan el programa como los que no—, otros consumidores y no consumidores). Para ello fue necesario acudir no sólo a los módulos de confinamiento sino también a las aulas, a la enfermería, zonas de trabajo y todas aquellas dependencias a las que nos estuviera permitido el acceso. Al mismo tiempo, debíamos evitar los sesgos derivados de la no respuesta, de tal forma que los encuestadores debían esforzarse en conseguir tasas de respuesta lo más elevadas posibles en todos los grupos de internos. Efectivamente la estrategia seguida no está exenta de problemas pero como señalan Manzano y cols. (1996, p. 18) al referirse al muestreo por cuotas, *“la experiencia demuestra que si consideramos su bajo coste y la rapidez de su consecución, genera resultados de interés para primeras tomas de contacto y para estudios que no pretendan pasar a la gloria de la ciencia”*.

Una vez que nos hemos referido al “quién”, debemos centrarnos en el “cómo” obtener la información. Para ello distinguiremos dos elementos esenciales: en primer lugar, el **aspecto técnico**, todo aquello referido a las técnicas empleadas para la recogida de información. En este sentido, cabe señalar que hemos apostado por una metodología mixta (combinando estrategias cuantitativas y cualitativas) que permitiese solventar los problemas derivados del entorno. En segundo lugar, la especial relevancia que tiene en este contexto el **factor humano**, el grupo de personas encargadas de la recogida efectiva de los datos. En un entorno atípico tanto o más importante que el aspecto técnico en la recogida de información es el factor humano, los entrevistadores con sus actitudes, aptitudes y motivaciones.

CÓMO: El aspecto técnico

A continuación se expone brevemente la estrategia metodológica seguida en la realización del trabajo de campo. En este apartado creemos conveniente diferenciar tres elementos (cuadro 1).

Cuadro 1. *Elementos de la recogida de datos en entornos atípicos.*

METODOLOGÍA MIXTA EN LA RECOGIDA DE DATOS	
a)	Aproximación, contacto y captación
b)	Cuestionario autoadministrado <ul style="list-style-type: none"> ▪ Introducción explicativa generando empatía y asegurando la confidencialidad ▪ Lenguaje convencional, claro y conciso, sin oraciones compuestas ni ambigüedades ▪ Letra grande y clara ▪ Preguntas precisas, relevantes y concretas ▪ Sin abreviaturas ni tecnicismos ▪ Brevedad en la formulación de las preguntas y del cuestionario en general ▪ Preguntas cerradas con pocas categorías de respuesta ▪ Preguntas abiertas con grandes espacios para la respuesta ▪ Apoyo constante de los entrevistadores
c)	Entrevista personal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Directiva: cara a cara, siguiendo el cuestionario (analfabetismo, inmigrantes, etc.) ▪ No directiva: profundización en los contenidos y complemento de la información cuantitativa

Aproximación, contacto y captación

Aunque es ampliamente reconocida la importancia de la toma de contacto para conseguir un clima adecuado durante la encuesta (Harvatopoulos, Livan y Sarnin, 1992), en nuestro caso se convierte quizás en el elemento clave de la recogida de datos y, por ende, de toda la investigación. Era necesario establecer adecuadamente el primer contacto con los internos, *captarlos* y motivarlos para que aportasen su opinión. La identificación de líderes y determinados grupos que se mostraban más activos fueron una ayuda importante en este sentido. *Generar confianza y garantizar la confidencialidad* de la información

eran también dos aspectos esenciales. Para ello era preciso dejar muy claro de antemano que éramos personal totalmente ajeno al centro y que absolutamente ningún papel iba a pasar por otras manos que no fuesen las nuestras. Era conveniente también apelar a los beneficios que se debían derivar del estudio para *fomentar la implicación* de los sujetos, dejando claro que el programa les afectaba (directa o indirectamente) a todos, ya que repercutía en las condiciones de salud del centro y podía ayudar a disminuir el riesgo de contagios.

En cuanto a la *deseabilidad social*, debíamos hacer hincapié en nuestra experiencia y conocimiento de la situación dentro de las prisiones (consumo de drogas, contagios de VIH/SIDA, etc.) y que la realidad que estaban viviendo no nos era en absoluto ajena.

Por último, durante el trabajo de campo debíamos implicar lo menos posible a los funcionarios de vigilancia y todo aquel personal del centro que pudiera convertirse en un escollo para una recogida dinámica y fiable. Para atenuar las posibles *presiones externas* era necesario evitar su presencia física durante el proceso.

El cuestionario

Dadas las características del *campo* y bajo los condicionantes que venimos señalando, consideramos que la utilización de un **cuestionario autoadministrado** podía ser el procedimiento *base* para la recogida de información. En primer lugar, porque necesitábamos disponer de la opinión del mayor número de sujetos en el menor espacio de tiempo posible (no sólo por razones de ahorro, sino por imperativos del propio régimen interno de los centros) y, en segundo lugar, porque queríamos evitar respuestas condicionadas por la deseabilidad social y las presiones externas (no olvidemos que se trata de un tema tremendamente comprometido, ya que en muchos casos las drogas son la causa directa o indirecta de la reclusión en el centro).

En la elaboración del cuestionario *ad hoc* para el presente estudio se tuvieron en cuenta las recomendaciones tratadas ampliamente en la literatura al uso (Bosch y Torrente, 1993; Padilla, González y Pérez, 1998). Las más relevantes se han expuesto en el cuadro 1. Sin embargo, queremos destacar de forma especial la importancia del *apoyo constante de los encuestadores* como un aspecto ligado al cuestionario a cuidar en el trabajo de campo. Era especialmente importante que el encuestado no se sintiese “controlado”, pero que tuviera siempre accesible a un encuestador al que preguntar posibles dudas, comentar algún aspecto, incidencia, etc. Ello requería de los encuestadores una actitud muy atenta, dejando plena libertad a los encuestados pero *estando siempre pendiente* de éstos.

La Entrevista personal

La aplicación de un cuestionario autoadministrado a un grupo tan particular y heterogéneo de individuos se convierte, en determinadas ocasiones, en una entrevista personal con dos acepciones:

- a) *Entrevista personal totalmente directiva*, utilizando como soporte el propio cuestionario, con el fin de encuestar a aquellos sujetos a los que no pudiéramos acceder mediante el cuestionario autoadministrado, debido a su analfabetismo, bajo nivel cultural o pobre conocimiento del idioma, como es el caso de los muchos inmigrantes que cumplen condena en las prisiones españolas.
- b) *Entrevista estructurada y no directiva*. El cuestionario ofrecía información cerrada, estructurada y descriptiva, pero no permitía profundizar en algunos aspectos relevantes del estudio (razones por las que no se utiliza el programa, aspectos positivos y negativos de éste, etc.). Con la inclusión de ciertas preguntas abiertas se podía acceder a las percepciones y motivaciones ocultas de los internos, si bien con ello la recogida de datos se convertía (por momentos) en una entrevista estructurada y no directiva.

Un beneficio adicional de dar a la recogida de datos un carácter de entrevista personal (más allá de la aplicación colectiva de un cuestionario autoadministrado) es que nos permitía establecer un vínculo de *confianza* con los encuestados y nos permitía completar las cuotas pretendidas, asegurando la presencia de todos los grupos en la muestra. Es por ello que a lo largo del proceso de recogida de datos se va produciendo una progresiva fusión de lo cuantitativo y lo cualitativo, de tal forma que es esa mezcla la que proporciona al investigador datos de mayor riqueza.

CÓMO: El factor humano

El papel del encuestador ha sido enfatizado en infinidad de ocasiones (Noelle, 1974; Manzano, Rojas y Fernández, 1996; González y Padilla, 1998; Fernández y Rojas, 1998; Ágreda, 2000; Camacho et al., 2000; San Martín, 2002). En este trabajo nos detendremos únicamente en algunas particularidades que cobran especial importancia en entornos atípicos como el nuestro. Básicamente nos centraremos en dos elementos: las cualidades o habilidades psicosociales del encuestador y su formación a nivel técnico (cuadro 2).

Entrevistadores con cualidades psicosociales adecuadas

- *Iniciativa*. Se precisa un suficiente grado de iniciativa para aproximarse, contactar y captar a los sujetos.
- *Habilidades para la comunicación interpersonal*. En este tipo de contexto resulta esencial la empatía, saber relacionarse con el encuestado, saber escuchar y adaptarse al otro. Como indica San Martín (2002) debemos indagar en el *estilo* de nuestro interlocutor, adaptarnos a él y asegurarnos el éxito de la entrevista (eso sí, manteniendo siempre la distancia necesaria en lo que respecta a opiniones y comentarios, para no influir en éste).
- *Actitud activa*. En ocasiones es necesario salirse del guión, resolver dudas mientras se fomenta la participación. Resulta contraproducente fomentar en el entrevistador una actitud excesivamente rígida y directiva, ya que se pretende que la información fluya de manera dinámica. En ese sentido, es conveniente desligarse de la noción habitual que se tiene del tiempo y la inquietud por cumplimentar la recogida de datos lo antes posible.

- *Capacidad para vencer situaciones adversas.* En un entorno como éste es frecuente enfrentarse al desinterés y la poca implicación de los encuestados, a la presencia de elementos que ponen en serio peligro la recogida de datos (personal de vigilancia, personal *autorizado* que intenta *supervisar* el trabajo de campo, etc.). En nuestro caso debíamos convencer a los encuestados de que cualquier decisión que se tomase respecto al programa que estábamos evaluando iba a incidir en la vida diaria del centro (con lo cual su opinión era importante) y, al mismo tiempo, ser lo suficientemente asertivos como para lograr la colaboración del personal e impedir que ningún agente externo contaminase nuestro trabajo.
- *Seguridad.* En un entorno conflictivo como éste el entrevistador debe mostrar siempre seguridad y naturalidad, para ganarse el respeto de los internos y que éstos participen activamente, sin necesidad de recurrir a la autoridad.
- *Motivación.* Es necesario garantizar la implicación de los entrevistadores en todo el proceso de recogida de datos. Para ello es preciso cuidar tanto el aspecto económico como personal, otorgándoles cierto protagonismo en el desarrollo de toda la investigación.

Cuadro 2. *Cualidades de los entrevistadores en entornos atípicos.*

EL FACTOR HUMANO	
1)	Entrevistadores con cualidades psicosociales adecuadas <ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciativa ▪ Habilidades para la comunicación interpersonal ▪ Actitud activa ▪ Capacidad para vencer situaciones adversas ▪ Seguridad ▪ Motivación
2)	Entrevistadores técnicamente capacitados <ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia ▪ Conocimiento de las técnicas e instrumentos

Entrevistadores técnicamente capacitados

- *Experiencia.* En estudios de este tipo contar con la participación de encuestadores con experiencia previa en trabajos similares es también importante.
- *Conocimiento de las técnicas e instrumentos y de los objetivos de las investigación.* Debe reducirse en lo posible la distancia entre quienes planifican la investigación y quienes la ejecutan. Es conveniente que el encuestador esté implicado en el proceso general de elaboración de la encuesta. En nuestro caso eran los propios investigadores encargados del diseño del estudio, quienes se encargaban de la recogida de datos y de su posterior explotación.

- *Presencia física adecuada.* Vestimenta y aspecto adecuado que minimice la distancia o *diferencia social* entre entrevistador y entrevistado.
- *Saber escuchar.* Como señala San Martín (2002) es necesario empatizar con el encuestado, atendiendo para ello a sus *necesidades*, escuchándole activamente antes de resolver nuestra necesidad de información.
- *Comunicación fluida y coordinación entre encuestadores.* Para no distorsionar el proceso de recogida de información es importante que exista una buena coordinación y entendimiento entre todo el equipo de encuestadores y que las pautas de acción sean homogéneas y estén debidamente consensuadas. Por otra parte, no debemos olvidar que un grupo de encuestadores en un módulo de un centro penitenciario es algo fuera de lo cotidiano, convirtiéndonos en el centro de todas las miradas y comentarios, y de ello va a depender la participación sincera de los encuestados y la colaboración del personal del centro.

En definitiva, consideramos que la combinación adecuada de aspectos técnicos y humanos, fruto de la comprensión y asimilación del entorno del que se pretende extraer la información, permite implementar con éxito la metodología de encuesta en entornos atípicos y situaciones de conflicto. En la figura 1 se recoge, precisamente, la idea que subyace a dicha combinación.

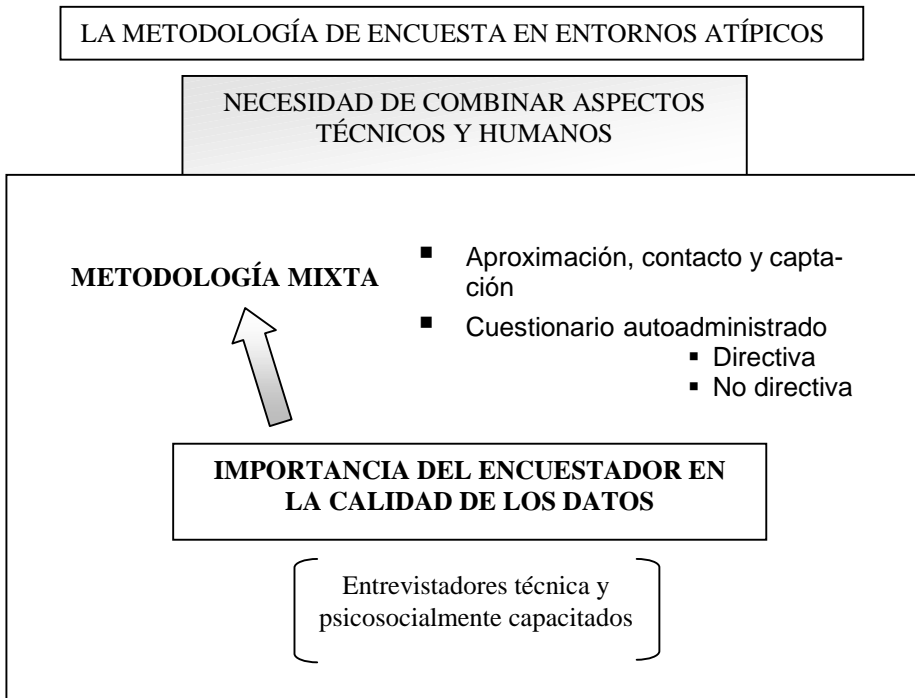


Figura 1. *La implementación de la encuesta en entornos atípicos*

Conclusiones

La metodología de encuestas gravita sobre un objetivo esencial: la obtención de información fiable y válida sobre una muestra de sujetos con el fin de extrapolarla a una población determinada. Esta “obtención de información” o recogida de datos, se lleva a cabo mediante el trabajo de campo, eje vertebrador sin el cual el resto de las fases de la investigación carecerían de todo sentido. Y si el cimientamiento de una investigación lo constituye el trabajo de campo, no es menos cierto que la substancia de éste último es el encuestador, que con sus cualidades psicosociales, su capacitación técnica (en términos de experiencia y conocimiento de técnicas e instrumentos de recogida de información) y su implicación en los objetivos de la investigación, va a ser el responsable último del provecho que se pueda extraer de cualquier investigación mediante encuestas.

Sirviéndonos de una experiencia reciente de nuestro propio grupo de investigación hemos intentado ilustrar un problema real, el del acceso a la información (a los datos) en entornos que se salen de lo habitual. Ello nos ha servido para reflexionar sobre los distintos elementos que inciden en la eficacia de las encuestas como apoyo en la toma de decisiones de cualquier organización, y cómo en ocasiones el investigador-encuestador necesita bucear en el fondo de sus conocimientos y desarrollar su ingenio para encontrar soluciones plausibles a los problemas que surgen en el camino hacia la información. Creemos que sirve también para retomar el ya viejo dilema entre lo cuantitativo y lo cualitativo en la investigación social. ¿Qué es la encuesta?. En este trabajo podemos comprobar que la implementación de una encuesta en entornos atípicos hace que se diluyan los límites entre lo “cuanti” y lo “cuali”, convirtiéndose en las dos caras de una misma moneda con la que pagamos nuestros datos. ¿Dónde termina lo cuantitativo y comienza lo cualitativo?. ¿En qué momento una encuesta en la que la recogida de datos es una entrevista personal rebasa esa frontera metodológica?. ¿Tiene sentido esta disquisición?. ¿No depende más bien de los objetivos de cada estudio y del tipo de conclusiones que pueden extraerse de los datos?.

Por último, no queremos obviar la satisfacción que para quienes utilizamos *la encuesta* como herramienta de trabajo (los profesionales de la investigación social) supone comprobar, cómo el campo de aplicación de ésta se va ampliando de manera progresiva, generando la credibilidad y la demanda en el sector privado, en la Administración, las instituciones y en ámbitos donde hasta hace poco no podíamos imaginar.

Referencias

- Ágreda, J. (2000). *Causas generales de la desmotivación profesional de los entrevistadores*. En Fernández, J.S. y otros (2000). *El oficio de encuestador*. Artículos de opinión. *Metodología de encuestas*, 2 (2), 273-284.
- Bosch, J.L.C.; y Torrente, D. (1993). *Encuestas telefónicas y por correo*. Cuadernos Metodológicos. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).
- Camacho, C.; Prado, C.; Romero, B.; y Valera, S. (2000). ¿Cómo hacen encuestas los encuestadores? *Metodología de encuestas*, 2 (1), 117-133.

- Fernández, J.S. y otros (2000). El oficio de encuestador. Artículos de opinión. *Metodología de encuestas*, 2 (2), 273-284.
- Fernández, J.S. y Rojas, A.J. (1998). Trabajo de campo. En Rojas, A.J.; Fernández, J.S. y Pérez, C., *Investigar mediante encuestas*. Madrid: Síntesis, 155-168.
- Fernández Nogales, A. (1999). *Investigación de mercados: obtención de información*. Madrid: Civitas
- González, A. y Padilla, J.L. (1998). La entrevista. En Rojas, A.J.; Fernández, J.S. y Pérez, C., *Investigar mediante encuestas*. Madrid: Síntesis, 141-153.
- Harvatopoulos, Y.; Livan, Y.F. y Sarnin, P. (1992). *El arte de la encuesta*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Manzano, V. (1998). Selección de muestras. En Rojas, A.J.; Fernández, J.S. y Pérez, C., *Investigar mediante encuestas*. Madrid: Síntesis, 51-97.
- Manzano, V.; Rojas, A.J. y Fernández, J.S. (1996). *Manual para encuestadores*. Barcelona: Ariel
- Noelle, E. (1970). *Encuestas en la sociedad de masas*. Madrid: Alianza.
- Padilla, J.L.; González, A. y Pérez, C. (1998). Elaboración del cuestionario. En Rojas, A.J.; Fernández, J.S. y Pérez, C., *Investigar mediante encuestas*. Madrid: Síntesis, 115-140.
- San Martín, R. (2002). ¿Preguntas sin respuesta o respuestas sin pregunta? *Metodología de encuestas*, 4 (2), 147-159.