

INVESTIGACION POR ENCUESTAS

Por

ENRIQUE ALFREDO SMILES

CONSIDERACIONES PRACTICAS Y FUNDAMENTACIONES DE LA APLICACION DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA DE LA COMUNICACION COLECTIVA

Conforme con la definición adoptada por el Seminario de Medellín, auspiciado por el Centro Internacional de Estudios Superiores de Periodismo para América Latina (CIESPAL) en 1965, se definió a la investigación científica de la comunicación colectiva como “la búsqueda sistemática y constante de hechos y principios que tratan de mejorar los conocimientos sobre todo el campo de la comunicación: su historia, su legislación, sus conceptos teóricos y sus técnicas”¹, toda vez que Raymond Nixon señala que es “la búsqueda sistemática e incansable de hechos y principios que tratan de mejorar los conocimientos del ser humano”², al mismo tiempo que precisando estos conceptos, el mismo autor sostiene que esa investigación en la comunicación colectiva incluye la investigación del proceso psicológico de comunicación y sus efectos, así como de las instituciones y prácticas establecidas a través de las cuales se hace llegar este proceso a la colectividad. También comprende

¹ CIESPAL, *“Enseñanza de Periodismo y Medios de Información Colectiva”*. Quito, Ecuador, CIESPAL, 1966.

² NIXON, RAYMOND B., *“Investigaciones sobre la comunicación colectiva, rumbos y tendencias”*, Quito, Ecuador, CIESPAL, 1968.

la investigación del contenido de aquello que se comunica, de la tecnología y aspectos económicos de la comunicación en cuanto afectan al proceso y a las instituciones.

Lógicamente, todo lo señalado involucra la investigación básica como la aplicada. En este último campo es que habremos de desarrollar nuestro cometido, siendo por lo tanto necesario fijar conceptos básicos previos al enunciado de objetivos generales y específicos de la tarea a cumplir.

NIVELES DE INVESTIGACION

Las amplias posibilidades que ofrece este campo de investigación obligan a definir los niveles y/o etapas operatorias, que Ramiro Samaniego clasifica en:

- a) Investigación exploratoria y descriptiva.
- b) „ que determina relaciones entre variables.
- c) „ orientada hacia la teoría.
- d) „ que busca las relaciones entre causa y efecto.
- e) „ predictiva ³.

Entrando en las particularidades de cada caso, puede señalarse:

a) Este nivel se caracteriza por la observación empírica de los fenómenos, tal como en el caso de un censo de población o en la determinación de la situación socio-económico o nivel de educación de un núcleo de personas o del número de personas que escuchan radio o leen periódicos en una comunidad.

b) Aunque mas avanzado, este nivel se mantiene en lo

³ SAMANIEGO, RAMIRO, "Manual de investigación por encuestas en la comunicación". Quito, Ecuador, CIESPAL, 1968.

exploratorio y descriptivo —tal el caso de determinar cuantas personas de un determinado nivel educativo leen periódicos— donde se comparan características y se da un paso hacia la explicación de determinados fenómenos.

En la investigación de las características de los públicos receptores de los mensajes de comunicación, los estudios exploratorios y descriptivos, que requieren métodos más elementales, son los que interesan, en forma general, en una primera etapa de investigación.

c) Al relacionar observación empírica y conceptos teóricos, se orienta la investigación hacia la verificación de las teorías que pueden enriquecer el campo científico, procediéndose con un método inductivo, que va de lo particular a lo general, de lo simple a lo abstracto, formulando enunciados —hipótesis— que tienen que ser comprobados mediante un proceso deductivo, para comprobar su validez, yendo de lo abstracto a lo concreto, de lo general a lo particular, concretando: empirismo — hipotético — deductivo ⁴. Luego, cuando un conjunto de hipótesis, ordenado, ha sido comprobado como válido, se llega a la teoría válida, camino por el cual puede llegarse a constituir una ciencia.

d) La investigación que busca las relaciones entre causa y efecto necesita de métodos más refinados, especialmente de estadísticas avanzadas. Establecidas las relaciones entre dos fenómenos, es posible indagar cual es la dirección de causa a efecto. Para ello es necesario disponer controles sobre las variables, determinar cuál ha precedido a cuál, si existen relaciones funcionales, etc. Se requieren diseños complejos de investigación y de análisis y control de las condiciones, lo cual es posible a través de la investigación llamada experimental ⁵.

e) Igual cosa puede decirse de la investigación predictiva. Una vez que se han establecido relaciones entre dos ca-

⁴ NAFZIGER, RALPH O. y WHITE, DAVID M. "Introducción a la investigación de la comunicación colectiva", Quito, Ecuador, CIESPAL, 1967.

⁵ TANNENBAUM, PERCY H. "Métodos experimentales en la investigación de la comunicación".

racterísticas de la población, es posible predecir cual será el grado de esas relaciones en otras condiciones.

TIPOS DE INVESTIGACION

En general la investigación es clasificada por sus propósito: si es por el conocimiento puro, se la llama básica y si va hacia el aprovechamiento de conocimientos, se la conoce como investigación aplicada. En verdad, los dos tipos no pueden considerarse como absolutamente aislados, ya que existe una permanente interrelación.

Al considerar el agrupamiento de las investigaciones por el método, puede utilizarse una clasificación generalizada:⁶

a) *Investigación de laboratorio*: el investigador controla las condiciones de la investigación y maneja a los sujetos investigados, sean personas o cosas, dentro del propio lugar de trabajo.

b) *Investigación de campo*: el investigador sale a ponerse en contacto con el sujeto investigado y tiene menos control de las condiciones de investigación. Dentro de este tipo se incluye: entrevistas, investigación en bibliotecas y archivos, observación mediante participación, censos, encuestas por muestreo. Este último caso consiste en seleccionar a un sector de la población, denominada la muestra, para recoger información representativa del total de la población, poniéndose en contacto directo con los elementos seleccionados mediante instrumentos tales como cuestionarios y la técnica de la entrevista.

c) *Investigación experimental*: puede realizarse tanto en el laboratorio como en el campo y requiere el control prolijo de las condiciones, de diseños de investigación complejos, técnicas estadísticas y análisis avanzados; generalmente se realiza con un número limitado de sujetos experimentales. Se entiende que las supuestas evidencias de las relaciones obtenidas por

⁶ SAMANIEGO, RAMIRO. *Ob. cit.*

los estudios de campo, deben ser sometidas a un mayor escrutinio bajo el control más riguroso que permita el experimento.

ETAPAS A CUMPLIR

A los efectos que contempla el presente trabajo y siempre en relación con la investigación de los medios de comunicación colectiva, su acción como medios de información, su interrelación, su influencia en el cambio o movilidad social, como así también en el grado de acción cultural, es casi exclusivamente utilizado el tercer tipo de investigación antes señalada, es decir la investigación experimental, aún cuando cabe, en ciertos aspectos, la investigación de campo y aún la investigación de laboratorio.

Cabe, además, hacer algunas salvedades previas en lo que hace a la investigación experimental, que puede adquirir diversas formas desde la simple entrevista hasta la encuesta más compleja, de allí que sea siempre conveniente ajustarse a un plan de acción, que cabe dentro de una denominación más acertada de "etapas a cumplir", que se esboza —no con criterio absoluto, sino como algo elástico, ajustable— como base de una investigación:

- I - a) Señalamiento del área de estudio
- b) Revisión de la literatura
- II - a) Antecedentes teóricos
- b) Investigaciones previas
- III - a) Definición y señalamiento del problema a investigar
- b) Planeamiento de la hipótesis
- c) Esquema de la investigación
- d) Establecimiento de variables
- e) Definiciones conceptuales
- f) Definiciones operacionales

- IV - a) Preparación del personal y financiación
- b) Muestra
- c) Ajuste de material
- d) Trabajo de campo
- e) Ordenamiento de datos y codificación
- f) Procesamiento de datos
- V - a) Análisis
- VI - a) Conclusiones
- VII - a) Informe

La explicación de estas distintas etapas, en un esbozo general, es como sigue:

I — a. — El investigador debe resolver el área de estudio que tendrá que coincidir, desde el punto de vista óptimo, con su especialización. Al hablar de investigador, se hace referencia al experto que planifica y dirige la indagación, sirviendo de intermediario entre el conocimiento, la decisión y los planes de acción; el investigador actúa primordialmente como conductor de este proceso mediatorio. En forma escalonada deben tomarse en el comienzo las áreas mayores en sentido general hasta definir, en forma precisa, el problema específico a investigar.

I — b. — No es prudente proceder a una investigación sin una adecuada revisión de toda la literatura disponible, con el objeto de obtener el máximo de antecedentes teóricos y metodológicos.

II — a. — Permite delimitar los conceptos que serán enunciados en la tesis de investigación, con un acopio de antecedentes o hipótesis de trabajos similares.

II — b. — Es un apoyo esencial poder disponer de toda clase de resultados de investigaciones previas, donde se valore el método de investigación, se tenga el fundamento o las conclusiones correspondientes. El investigador que no se apoye en experiencias previas corre el riesgo de utilizar procedimientos superados o de repetir trabajos ya realizados.

III — a. — Corresponde a la limitación de la materia de estudio dentro del campo de interés, bajo condiciones determinadas.

III — b. — No siempre es necesario el planeamiento de la hipótesis, que permite establecer un nexo entre conceptos teóricos y las observaciones prácticas, pero permite pasar de la investigación exploratoria a los estudios explicativos, lo cual significa la factibilidad de un estudio hipotético-deductivo con una meta fija.

III — c. — Consiste en procurar, mediante gráficos, la representación de los conceptos de hipótesis y de las relaciones que se esperen establecer.

III — d. — Se denominan variables a los conceptos enunciados en tal forma que permitan el señalamiento de dos o más niveles o categorías en cada uno de tales conceptos. Muchos estudios pueden realizarse y explicarse a través del cotejamiento de variables.

Una vez hecho el esquema de la investigación, el establecimiento de las variables facilita la tarea y posteriormente la planificación del análisis.

Existen varios tipos de variables: *variables independientes*, que se presume que son las causantes directas de un determinado fenómeno, las que se utilizan en la investigación con el objeto de explicar el grado o nivel en que actúa una variable dependiente. *Variables dependientes*, las que expresan las características del fenómeno que se trata de explicar, o sea el efecto mismo de la variable independiente. *Variables intercambiables*, que permiten la acción comparativa o que resultan de esta acción, entre variables independientes y dependientes. *Variables de control*, permiten la comprobación de la veracidad o exactitud de otras variables.

III — e. — Las definiciones conceptuales contienen un conjunto de ideas todavía abstractas, pero con límites establecidos, aunque con menor nivel de abstracción que las hipótesis.

III — f. — Para llegar a la medición, por medio de la observación empírica, de aquellos conceptos enunciados en las

hipótesis o aun en la tesis de la investigación, debe buscarse un tipo de definición de fácil comprobación en la práctica, o sea, en la recopilación misma de datos; definiciones con las que se pueda operar, trabajar. Estas definiciones aparecen, con límites claros y concretos, en la mayor parte de las preguntas de un cuestionario o de las categorías que se miden con un formulario. Una definición conceptual es simplificada en razón de un conjunto de definiciones operacionales o de trabajo.

IV — a. — La dimensión del proyecto de investigación y el tiempo que se dispone para él, determinan este y los posteriores pasos. Salvo casos muy especiales, no es conveniente preparar proyectos que requieran un tiempo muy largo que haga perder actualidad a los resultados; es preferible ampliar o repetir proyectos más pequeños, que consecuentemente requieren presupuestos más fáciles de financiar.

El trabajo de campo (entrevistas), su control y supervisión, la codificación y procesamiento de datos, son las actividades que requieren más personal en el caso de las encuestas por muestreo.

Pocas son las entidades que preparan personal profesional para los trabajos mencionados. Aun en los Estados Unidos, que es donde más investigación de la comunicación se ha hecho y se hace, son los estudiantes universitarios, generalmente de las escuelas de periodismo, los que recopilan los datos, como parte de las prácticas de cátedra.

En caso de no contar con la colaboración de estudiantes universitarios, se puede pensar en disponer de personal, al que se capacita básicamente, en un determinado número y que así adquiere capacidad para actuar en forma permanente y a la vez capacitar a otro personal que puede utilizarse transitoriamente, según la dimensión del trabajo a realizar.

La financiación del proyecto depende de si es posible utilizar estudiantes o personal afectado a otras tareas en forma permanente y transferido a la investigación transitoriamente,

o se utilizará encuestadores especializados y permanentes. De cualquier manera, en todos los casos, habrá que considerar la necesidad de pagar, cuanto menos, un viático adecuado, que recompense de gastos y a la vez estimule el interés de los participantes.

Un cálculo efectuado por el Centro Internacional de Estudios Superiores de Periodismo para América Latina estima que el costo por entrevista, incluyendo todas las etapas hasta la redacción del informe, es aproximadamente de seis dólares, pagando a los entrevistados un dólar y medio por entrevista completada, abonando tres dólares diarios posteriormente, para trabajos de codificación y procesamiento de datos, o trabajos de oficina o de laboratorio, tomando siempre como base la utilización de estudiantes universitarios de escuelas de periodismo o disciplinas afines.

IX — b. — Sólo se efectúa selección mediante muestra en el caso de realización de un censo, para de allí efectuar las generalizaciones sobre población.

IV — c. — Fundamentalmente, el material que se utiliza en las investigaciones de medios de comunicación o periodísticas, está referido a formularios para recopilación de datos en la investigación denominada de laboratorio, o cuestionarios en la realización de encuestas. Tienen que ser cuidadosamente diseñados y probados.

IV — d. — Estas labores incluyen la recopilación de datos mediante entrevistas, prueba piloto, entrevistas definitivas y supervisión.

Como paso previo, debe tenerse presente la preparación del personal, con cursos que varían según la magnitud del trabajo a realizar. Se estima que aún el personal capacitado —producto del aprendizaje en cursos y de la práctica— necesita de un adiestramiento adicional en cada oportunidad, teniendo en cuenta la gran variedad de cuestionarios y objetivos que pueden presentarse. Es conveniente llevar un registro con indicación del grado de capacidad de cada integrante del cuerpo de encuestadores.

Además, en cada caso se facilitarán instrucciones específicas para la conducción del trabajo.

La organización del trabajo de campo tiene que realizarse cuidadosamente para que la investigación no fracase.

Prueba piloto: antes de realizar las entrevistas definitivas, es necesario someter el cuestionario a una prueba. —al mismo tiempo ello sirve para preparación del encuestador— en condiciones lo más cercanas a la realidad, para poder detectar así posibles problemas y prever soluciones.

Entrevista definitiva: ya en posesión del cuestionario ajustado de acuerdo con la prueba piloto, fijada la zona y cantidad de entrevistas, como así también el mecanismo de selección, mas las instrucciones para los encuestadores, se realizan las entrevistas definitivas.

Supervisión: aún en caso de trabajar con entrevistadores muy eficaces y dignos de confianza, debe realizarse la supervisión que en términos generales alcanza a no más del 10 %. En caso de comprobarse la existencia de entrevistas ficticias, deberán eliminarse la totalidad de las realizadas por ese entrevistador.

IV — e. — Los datos obtenidos en el trabajo de campo tienen que ser ordenados y procesados, para luego proceder al análisis que llevará a las conclusiones, pero previamente se realiza una revisión denominada “crítica del cuestionario” para control y, en caso necesario, llegar a realizar nuevas entrevistas para superar errores u omisiones.

La codificación es el proceso de traslación de un concepto a una clave, alfabética o numérica, con el objeto de facilitar el manejo y procesamiento de datos. La mayor parte del procesamiento se realiza con equipos electrónicos, de allí que sólo se utilizan, prácticamente, las claves numéricas referidas a los distintos equipos.

IV — f. — Este proceso se efectuará manualmente cuando se trabaja con una encuesta pequeña, se carece de equipos electrónicos o el uso de éstos resulta excesivamente caro.

Cuando se trabaja con máquinas electrónicas que incluyen

computadoras, es necesario lograr un conocimiento mínimo de las características del equipo para ordenar la tarea, que luego será realizada por los técnicos correspondientes.

V — *a.* — Son distintos pasos a darse en este aspecto y dependen de la extensión de la encuesta como así también de sus objetivos. Se ajusta en ciertos aspectos al análisis estadístico de los resultados obtenidos en el procesamiento de datos, con el fin de presentar esos resultados para extraer luego las conclusiones.

Como punto de interés debe consignarse la necesidad de distribuir los resultados en las diversas categorías de variables, para incluso eliminar las de menor o ninguna importancia, para poder efectuar adecuadas comparaciones y calcular porcentajes, ya que para el establecimiento de tendencias, es necesario trabajar con cifras relativas.

VI — *a.* — También un adecuado análisis de los resultados permite llegar a la realización de generalizaciones en el universo en que se ha tomado la muestra.

VII — *a.* — La planificación, los métodos, resultados y conclusiones de un estudio de investigación deben ser informados; por poco que parezca, por humilde que se crea el aporte al campo científico, se ayuda siempre a su enriquecimiento.

El informe, organizado en capítulos, debe contener las distintas etapas de la investigación, para llegar a los resultados obtenidos, ya sea en forma de cuadros o de tablas de valores; se llega así a las conclusiones que emanan de los resultados y la discusión sobre las posibles razones de las relaciones, sean positivas o negativas, que se deducen. El investigador debe usar aquí plena franqueza, sea positivo o negativo el resultado de su trabajo.

También se deben señalar las limitaciones que pudieran haber existido y la conveniencia de que a raíz de ellas y de los resultados, convenga sugerir nuevos estudios.

Finalmente, conviene presentar —para comodidad de quienes puedan tener interés en el estudio— un resumen de los resultados y de las conclusiones.

