

José Luis PALACIOS GÓMEZ

**LA ENCUESTA SOCIOLÓGICA: UNA HERRAMIENTA INFORMATIVA PARA LA GESTIÓN LOCAL**

Madrid: Editorial Universitaria. 2019. 274 pp.

La aplicación de los métodos de extracción de información más habituales en Sociología al ámbito de la gestión local se viene realizando de manera más o menos habitual en diferentes esferas de la gestión, sobre todo en aquellas en las que se necesita tener conocimiento diagnóstico de la realidad sobre la que se pretende actuar. Como afirma Vallejos (2011), el paradigma de la investigación sociológica es la encuesta, y un clásico como el manual de Mayntz, Holm y Hübner (1993), indica en el prólogo a la segunda edición alemana de *Introducción a los métodos de la sociología empírica* que la encuesta es con mucho la más utilizada de las técnicas científico-sociales, siendo también el procedimiento más adecuado para la averiguación de fenómenos subjetivos verbalizados.

En un discurso en el Congreso Anual de la *American Association for Public Opinion Research*, en 1950, Paul Lazarsfeld expresó que los investigadores debían actuar como cronistas de los hechos, y que el método para conseguirlo era el de la encuesta. A propósito de la aplicabilidad de la investigación social por encuesta, Palacios recuerda que “la encuesta sociológica se nos muestra como el más privilegiado dispositivo para captar la realidad social local, como la herramienta más apropiada para definir los perfiles motivacionales y las acciones de los individuos en su vida social, la técnica prospectiva que permite ir más allá de la limitación estructural y la rigidez funcional de las bases de datos registrales y que proporciona al gestor local el conocimiento que requiere para alcanzar una comprensión científica de la población” (pág. 21).

Son abundantes los estudios sociológicos realizados de base diagnóstica a petición de distintas administraciones, incluidas las locales, para mejorar el conocimiento de la realidad social en aras a tomar las mejores decisiones, en el sentido de las más ajustadas a dicha realidad. Entre ellos hay que destacar la copiosa bibliografía que se deriva del análisis de las percepciones de la ciudadanía sobre diversos aspectos (un buen ejemplo sería la serie de publicaciones del Centro de Investigaciones Sociológicas, en concreto la Colección Monografías), los estudios de valoración de los servicios, las encuestas de opinión para la evaluación de la gestión pública, la encuesta aplicada a la planificación estratégica y el control de la gestión pública, etc., estudios e instrumentos que se han ido incorporando no solo para obtener conocimiento de la realidad social, sino también como dispositivo de evaluación de las políticas públicas (García Pérez, 2009) y de aquellas políticas que incumben al desarrollo de las naciones (Anlló et al., 2014).

No hay ninguna duda de la aportación del método de encuesta a la evaluación de políticas públicas y de cómo esta metodología ha sido adoptada por la mayoría de países e instituciones que están interesadas en mejorar los procesos de gestión y de toma de decisiones, así como la utilización de la encuesta como método predominante para captar la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos y/o privados.

Sin embargo, son escasas las publicaciones en español dirigidas a mostrar cómo tiene que

realizarse dicha investigación con el nivel de especificidad que se requiere para que la investigación pueda ser denominada auténticamente como investigación aplicada. En este sentido, el texto de Palacios viene a llenar un hueco en la literatura específica de la Sociología aplicada o, si se prefiere, de la aplicación de la Sociología, en este caso a la gestión local en todos aquellos ámbitos que requieran de evidencias para la toma de decisiones, y, en particular, de la evidencia derivada a través del método de encuesta. Como señala el propio autor, “(...) si bien las encuestas son un medio para obtener información con el que en la actualidad casi todo el mundo está familiarizado, (...), la encuesta como procedimiento técnico-científico de investigación social entraña ciertas complejidades que parecen aconsejar contemplarla con cierto detenimiento, especialmente si uno desea servirse de ella por sí mismo con la suficiente solvencia” (pág. 21).

La creciente importancia de obtener un conocimiento científico de las poblaciones que se gestionan desde las entidades locales y la innegable ausencia de suficiente preparación técnica en temas demoscópicos de una buena parte de los gestores y técnicos de las entidades locales, hacen que textos como el de Palacios sean tan necesarios para la formación de aquel personal y para que puedan ponerse en marcha iniciativas de captación de información desde la propia administración. Las administraciones locales deberían contar con un equipo técnico con suficiente solvencia para diseñar proyectos demoscópicos y poder llevarlos a cabo en todas sus fases, y fundamentalmente en el diseño de los instrumentos y en el análisis de la información.

Los que trabajamos frecuentemente con las entidades locales realizando encuestas a petición de ellas, somos conscientes de las dificultades de interpretabilidad que entraña para técnicos y gestores el manejo y la transformación de la información obtenida, aunque esta sea presentada de la manera más simplificada. También hay que señalar que la impericia en el desarrollo de encuestas y del tratamiento de sus datos, provocan una pérdida importante de potencial analítico propio de las instituciones; dicho de otra manera, contar con equipos formados en la elaboración de encuestas, permitiría a las propias entidades locales multiplicar el alcance de los análisis que se derivan de aquellas.

Y también es necesario señalar el amateurismo existente a la hora de poner en marcha estudios a través de encuesta, en los que los cuestionarios están mal diseñados y la baja calidad de los mismos es evidente. En este sentido, las plataformas virtuales que permiten diseñar cuestionarios no han venido más que a agravar esta situación, haciendo que muchos se aventuren a la creación de cuestionarios sin tener la formación necesaria para la selección y formulación de las preguntas, la codificación de las mismas, el necesario ordenamiento de los ítems y la imprescindible previsión de los posibles sesgos en los que puede incurrir derivados de la falta de control y del desconocimiento.

El texto, que puede ser considerado un manual práctico dirigido al personal técnico de las administraciones locales, se subdivide en VI capítulos, más las preceptivas referencias bibliográficas y un apartado final anejo de tablas estadísticas. Los tres primeros capítulos (por orden de aparición, *La encuesta: aproximación histórica y generalidades*; *Tipos de encuesta y sus ventajas e inconvenientes*. *Planificación de una encuesta*; *Muestras y tipos de muestreo en las encuestas*) acercan al lector poco familiarizado con esta técnica de investigación a una serie de conceptos aclaratorios imprescindibles para situar en su justa medida dicha técnica. Conceptos como la ponderación de resultados, diseño del cuestionario y de la muestra, pre-test, trabajo de campo, plan de análisis, error muestral..., entre otros, además de recoger los

principales tipos de encuestas adecuadas a cada momento y ámbito de investigación, forman parte de los contenidos de esta sección de primeros capítulos que finaliza con un especial detenimiento en los procedimientos para el cálculo muestral y los tipos de muestreo, dos contenidos de vital importancia si desde la gestión local se quiere trabajar con todas las garantías a la hora de realizar las oportunas inferencias estadísticas. Esta parte del libro, como digo, es de vital importancia sobre todo para los profesionales que han tenido escaso contacto con los procedimientos de recogida de información tan utilizados por la Sociología. En las administraciones locales hay un buen número de profesionales procedentes de distintas disciplinas y que presentan conocimientos muy limitados a la hora de diseñar una investigación y, no digamos ya, a la hora de establecer un plan de análisis eficaz y de llevarlo a cabo. También son de crucial interés estos capítulos para poder corregir los errores más frecuentes que se cometen cuando se trata de diseñar cuestionarios sin tener conocimientos básicos y suficientes para llevar esta tarea a cabo.

A continuación, el texto se detiene en el abordaje de cómo tiene que ser el diseño de un cuestionario (capítulo IV, *El cuestionario: Diseño, principios teóricos y aspectos prácticos*), y, como bien indica el autor en el propio título del capítulo, interesa más abordar esta temática desde la vertiente más aplicada posible. No solo se recogen las técnicas más contrastadas de formulación de preguntas (a las que el autor denomina genéricamente como *el arte de hacer preguntas*), sino que también recoge aspectos más prácticos y necesarios como, por ejemplo, el formato del cuestionario, el orden de las preguntas, los efectos negativos que pueden ocasionar la intervención de la persona entrevistadora, o la deseabilidad social. Especialmente interesante es la inclusión en este capítulo de un sub-apartado dedicado al tratamiento específico de las variables tipo escala.

El autor ha querido detenerse en un caso especial de ítems incluidos en los cuestionarios de encuesta, las preguntas tipo escalas de Likert, de Gutmann o de Thurstone. Este tipo de escalas, por su profusa utilización sobre todo en la valoración de los servicios públicos, son explicadas con un mayor detenimiento, trayendo al texto ejemplos de constructos de escalas y de sus propiedades psicométricas. Además, teniendo en cuenta que para la determinación de sus propiedades (validez y confiabilidad) es necesario la utilización de otros procedimientos como el coeficiente de correlación o el análisis factorial.

El capítulo se remata con dos sub-apartados que se pueden encontrar en los textos similares de construcción de indicadores y del manejo de variables, como son el de la codificación de las preguntas del cuestionario y de las respuestas y el del tratamiento de las no respuestas. Aquellos que estén mínimamente familiarizados con la investigación a través de cuestionario saben de la importancia de una buena codificación de las variables, de los ítems y de las respuestas a los mismos. Por mucho que la investigadora planifique y prevea meticulosamente cómo tiene que ser dicha codificación, siempre hay que realizar ajustes posteriores *ad hoc*. Este tema es especialmente relevante para la puesta en marcha de encuestas a través de cuestionario y se debe reconocer que una buena parte del fracaso de los análisis posteriores de los ítems de encuesta se originan en una deficiente codificación (etapa *ante*) y recodificación (etapa *post*).

Respecto a la inclusión del tratamiento de las no respuestas, Palacios recuerda los métodos que se pueden utilizar para preverlas, como el método proxy, el de imputación y el de sustitución, especialmente válidos para la planificación del trabajo de campo (pág. 145). Además, incluye sencillas operaciones para valorar la tasa de no respuesta (total y parcial), como indicadores de calidad de la encuesta realizada.

El capítulo V (*La información recogida con la encuesta: tratamiento y utilidades*), se centra en los principales procedimientos analíticos que se pueden utilizar con los datos de encuesta. Quedan bien recogidos los procedimientos específicamente diseñados para variables categóricas, bien sean de carácter nominal y/o ordinal), así como los más adecuados para las variables cuantitativas (de intervalo y/o de razón).

El capítulo es de gran interés para conocer someramente los procedimientos analíticos más comunes, y abre la puerta a ir más allá y profundizar en determinados análisis que, por razones de extensión, obviamente no se incluyeron aquí. Sin embargo, se echa en falta haber incluido un sub-apartado con procedimientos específicos, uno dedicado a las pruebas no paramétricas.

El autor podría haber abordado la necesidad de substituir las clásicas pruebas paramétricas por las no paramétricas en el caso de estudios que no requieran la estimación de parámetros poblacionales, o en los que las variables no cumplan determinadas propiedades (homocedasticidad, normalidad, medición de intervalo o razón) o también con muestras intencionales y menores a 200 unidades. Esto se podría haber resuelto con la introducción de un cuadro explicativo de equivalencias entre pruebas paramétricas y no paramétricas y con alguna referencia a consulta externa en el caso de que los lectores quieran seguir profundizando (un buen resumen, incluido un cuadro de equivalencias puede encontrarse en el artículo de Berlanga y Rubio, 2012).

También se podría haber completado esta visión escueta pero clara de los procedimientos analíticos con alguna referencia a las muchas páginas de apoyo para el cálculo de determinados coeficientes (por ejemplo, el programa EPIDAT, especialmente interesante para el análisis de variables dicotómicas, para el cálculo muestral, una herramienta de manejo sencillo y de utilidad para el análisis estadístico de datos que puede ser aplicada a diferentes ámbitos del análisis de datos de encuesta: Servicio de Epidemiología (2016); o para el cálculo de los tamaños del efecto: Lenhard y Lenhard (2016), páginas de acceso gratuito y que son una herramienta muy valiosa para la práctica cotidiana del análisis de datos de encuesta.

Cierra el texto un capítulo VI dedicado a mostrar casos prácticos de investigación y aplicación del método de encuesta en distintos ámbitos de la gestión local (*Casos prácticos de encuestas para la gestión local*), de especial utilidad para aquellas personas que quieran utilizar dicha técnica e instrumento para recabar información sobre los servicios propios de una administración local. Los casos que se recogen son los siguientes (por orden de aparición): (1) *Encuesta de satisfacción de usuarios de las Mediatecas municipales*. (2) *Encuesta a usuarios del Servicio de Atención Ciudadana*. (3) *Encuesta a usuarios del Departamento de Licencias de Urbanismo*. (4) *Encuesta a alumnos de los Cursos de Formación del CEPA*. (5) *Encuesta a usuarios de las Líneas de Autobús municipales*. (6) *Encuesta de Hábitos y Comportamientos Deportivos*, y (7) *Encuesta de Hábitos y Demandas Culturales*.

La exposición de estos casos prácticos es sencilla y divulgativa, incorpora los elementos necesarios para hacerse una idea de cuáles son los elementos constitutivos necesarios para llevar a cabo una encuesta de estas características y con el valor añadido de presentar los cuestionarios, como ejemplos de buen diseño y que pueden servir de guía (*benchmarking sociológico*) para ser aplicados en otros contextos debidamente adaptados y con la

autorización pertinente.

Hasta aquí el corpus de los contenidos del manual, someramente presentados. Lógicamente los lectores encontrarán mucho más, pero en sí mismo, lo expuesto hasta aquí ya es suficiente como para despertar el interés de aquellas personas que se dedican profesionalmente a la gestión en las administraciones públicas. Y aún podemos añadir más, en realidad este texto puede servir también a cualquier profesional interesado en la captación de información procedente de encuesta a través de cuestionario.

Por ejemplo, a los profesionales que trabajan en empresas de asesoría de todo tipo, a los que están vinculados a empresas de estudios de opinión, de estudios de mercado, a los departamentos de marketing de empresas que trabajen estrechamente con criterios de valoración de usuarios y clientes, a los gerentes de centros públicos más allá del ámbito local, como por ejemplo los hospitales, las universidades, los centros educativos... Y, también muy especialmente, a docentes e investigadores, tanto los que están al inicio de su carrera profesional académica, como a aquellos que tienen que impartir docencia en determinados grados en los que se hace necesario incluir conocimientos relacionados con la práctica y aplicabilidad de la Sociología (Trabajo social, Relaciones laborales, Educación social, Antropología social, por citar algunos de ellos), además, lógicamente, de la propia disciplina sociológica.

En definitiva, y como señalan García Ferrando, Ibáñez y Alvira (1986: 9) en el ya clásico *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, el estudiante de Sociología [podríamos añadir aquí, el gestor público y el técnico de entidades locales] debe aprender a investigar, tanto para poder llevar a cabo una práctica investigadora adecuada como también para poder enjuiciar críticamente la realidad que le rodea.

El texto de Palacios viene a ordenar las ideas y a secuenciar las etapas para llevar a cabo con garantías de éxito una investigación social basada en encuesta y cuestionario. Y, en este sentido, es un excelente instrumento para la formación continua de los profesionales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Anlló, G., Crespi, G., Lugones, G., Suárez, D., Tacsir, E. y Vargas, F. (2014) *Manual para la implementación de encuestas de innovación*. Nueva York: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Berlanga, V. y Rubio, M. J. (2012) "Clasificación de pruebas no paramétricas. Cómo aplicarlas en SPSS", *REIRE, Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 5(2), 101-113, DOI: 10.1344/reire2012.5.2528
- García Ferrando, M. (2001) *Socioestadística: introducción a la estadística en sociología*. Madrid: Alianza editorial.
- García Ferrando, M., Ibáñez, J. y Alvira, F. (Comps.) (1986) *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Editorial.
- García Pérez, J. I. (2009) *Metodología y diseño de estudios para la evaluación de políticas públicas*. Barcelona: Antoni Bosch editor.
- Lazarsfeld, P. F. (1982) *The varied sociology of Paul F. Lazarsfeld: writings*. New York: Columbia University Press.
- Lenhard, W. y Lenhard, A. (2016) "Calculation of Effect Sizes", *Psychometrica*. DOI: 10.13140/RG.2.2.17823.92329, accesible en [https://www.psychometrica.de/effect\\_size.html](https://www.psychometrica.de/effect_size.html)

- Mayntz, R., Holm, K. y Hübner, P. (1993) *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Madrid: Alianza Universidad.
- Servicio de Epidemiología (2016) “EPIDAT. Análisis epidemiológico de datos”, en *Servizo Galego de Saúde*, accesible en <https://www.sergas.es/Saude-publica/EPIDAT?idioma=es>
- Vallejos, F. (Coord.) (2011) *Investigación social mediante encuestas*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces-UNED.

Ángel BELZUNEGUI ERASO,  
Profesor de Análisis Cuantitativo  
Universidad Rovira i Virgili  
[angel.belzunegui@urv.cat](mailto:angel.belzunegui@urv.cat)