

UNA PROPUESTA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.

Universalmente se reconoce la importancia de tener una información confiable sobre los fenómenos poblacionales. Tales datos son fundamentales y esenciales para muchas actividades gubernamentales, entre ellas la planificación del desarrollo urbano. Los métodos efectivos y confiables para medir y registrar estos sucesos como la criminalidad han adquirido una importancia crítica debido al interés general por su acelerado crecimiento y repercusión en la población. A primera vista, impacta el conjunto de técnicas disponibles para registrar estos fenómenos. Sin embargo, después de un detallado examen, puede verse que la mayoría de estas técnicas de recolección de información presentan algún tipo de limitación.

Estas deficiencias se pueden observar particularmente cuando las técnicas existentes miden y registran teniendo en cuenta los requerimientos tradicionales de la información demográfica. Estas estadísticas dependen de los sistemas institucionales de registro civil y deben ser llevadas a cabo por dependencias gubernamentales. En muchas áreas del mundo esto significa que las consideraciones políticas y jurídicas gobiernan el manejo de estos registros estadísticos.

El mejor método para medir estos procesos y tendencias es un sistema de registro que recoja, procese y analice la información, en forma válida y confiable. Sabemos que un buen sistema de recolección de información es considerado el método óptimo para generar estadísticas sobre la amplia gama de variables requeridas para el análisis a profundidad de este tipo de procesos poblacionales.

M. Aignerén

Las técnicas de recolección de información y procesamiento de datos han hecho grandes avances. Innovaciones recientes en el campo analítico han hecho posible la realización de estudios más ricos en su contenido que los tradicionales anuarios estadísticos a los que estábamos acostumbrados. Las estimaciones así derivadas se basan en ciertos supuestos que se deben tener en cuenta cuando se está analizando la calidad de los datos. Estas medidas requieren un conjunto relativamente nuevo de formas de “hacer” las preguntas. La combinación de preguntas abiertas y cerradas¹ parece ser la solución pero además se requiere que tengan pertinencia y una integración lógica dentro del cuestionario.

Este artículo describe brevemente algunas recomendaciones metodológicas a tener en cuenta, tanto en el diseño del instrumento como en el análisis de la información obtenida a través de un cuestionario. Al parecer el verdadero problema no es si el analista debe o no realizar ese análisis. Más bien al hacerlo debería dejar claro que está omitiendo algunos datos, por el tipo de preguntas, por el contexto de la aplicación del instrumento, por el entrevistador - entrevistado o explicar por qué han sido excluidos algunos; distinguir entre datos primarios y secundarios a su vez también distinguir entre porcentajes alterados con base en datos omitidos y si se ofrecen proyecciones dar los argumentos subyacentes a ellas y la fórmula utilizada para hacerlas.

Los estudios sobre inseguridad ciudadana han tomado mucha fuerza y vigencia en los últimos años mostrando que este fenómeno social ha ido en aumento. La mayoría de ellos han sido realizados desde la perspectiva de su impacto cuantitativo (causas, víctimas, impacto económico, etc.), sin embargo, al pretender acercarse a un análisis más cualitativo de este fenómeno han surgido dudas acerca de la naturaleza de los instrumentos usados para investigarlo. Básicamente, las críticas metodológicas apuntan a especificar el real impacto

¹ Las preguntas cerradas dan al encuestado la oportunidad de escoger una respuesta entre una serie de opciones -categorías-; en cuanto a las preguntas abiertas, la ventaja es su

M. Aignerén

cuantitativo de estos procesos violentos en la ciudadanía aparte del mero conteo de las víctimas y sus características sociodemográficas.

Como la mayoría de estos estudios han utilizado la técnica de la encuesta social y su instrumento el cuestionario, hemos pensado realizar un análisis del impacto en la calidad de la información cuando se usan preguntas de tipo “*cerradas*” o “*abiertas*” en la recolección de este tipo de información. A título de hipótesis, aquí se plantea que el uso de preguntas abiertas facilitaría una representación cualitativa más real en el análisis e interpretación de dichos procesos sociales.

Cuando se diseña un cuestionario uno de los criterios tenidos en cuenta para construir preguntas es el de la “*validez*” lo cual significa que la pregunta *pregunte* lo que se quiere realmente preguntar. Este proceso de validación de las preguntas básicamente consiste en probar mediante una “re-entrevista” con preguntas abiertas a aquellos que respondieron un cuestionario con preguntas cerradas. Por ejemplo aquellas personas que fueron consultadas acerca de sus prácticas recreativas, la frecuencia e intensidad de ellas mediante un cuestionario, son inmediatamente entrevistadas con profundidad por un segundo investigador no solo con el ánimo de controlar las respuestas a las preguntas cerradas, sino también enriquecerlas. Belson (1986:64) afirma que “El número de actividades recreativas realizadas, su frecuencia e intensidad declaradas en la primera entrevista mediante cuestionario fue un quinto más grande que el total de declaradas en una entrevista con profundidad, lo cual lo interpretó como más cerca de la realidad”.

En este documento vamos a utilizar algunos estudios relativos a la temática de la inseguridad ciudadana, dado que en los últimos años hemos sido testigos de un creciente interés tanto de académicos como de politólogos en dicho tema y que la

utilidad para explorar un proceso o problema, sin limitar las respuestas del entrevistado. Este tipo de formato da la posibilidad al sujeto de desarrollar sus ideas.

M. Aigner

mayoría de las conclusiones de estos estudios apuntan a que el temor a la inseguridad es generalizado. Un estudio de Camacho (1993) encontró que "más de la mitad de los entrevistados (58%) afirmaron *que se han sentido atemorizados* por la posibilidad de ser víctimas de la delincuencia; también se concluyó que alrededor del 36% de los entrevistados dijeron que *se sentían un poco inseguros o muy inseguros*, es decir, de lo que no hay dudas es que el temor a la inseguridad es un fenómeno social generalizado de gran impacto. Lo que cabría preguntarse es sobre cual es su real intensidad en la percepción de la imagen que toda persona crea a partir de la información que obtiene en el medio social en que vive. Cuando las personas afirman *que "se sentían un poco inseguros o muy inseguros"* ¿a qué se estaban refiriendo concretamente? Sabemos que ciertas definiciones conceptuales están abiertas a diversas interpretaciones. Este tipo de situaciones de corte semántico y otras de tipo metodológico han llevado a replantear la validez de los instrumentos usados para lograr cierto tipo de información (B. Bernard, 1992, Hyman Korman, 1987). Por ejemplo, con respecto a la utilización exclusiva de preguntas cerradas en un cuestionario utilizado en estudios sobre criminalidad, permitió a estos analistas identificar un rango de inconsistencias en las respuestas obtenidas, lo que los llevó a afirmar que el impacto del temor a la inseguridad había sido sobrerrepresentado en los resultados del estudio. La principal objeción se debería al tipo de preguntas usadas para medirla. Tanto Bernard como Korman anotan que las preguntas cerradas producirían un tipo de respuestas "extremas" a nivel de preguntas escalares. Por ejemplo, cuando las personas entrevistadas tenían la posibilidad de medir directamente sus respuestas en un continuo de valores o atributos, como por ejemplo de 1 a 10, generalmente se inclinan por las evaluaciones extremas, o cuando se trata de señalar la intensidad de sus apreciaciones en un continuo que va desde muy de acuerdo; de acuerdo; indiferente; en desacuerdo o muy en desacuerdo, las opiniones apuntaban en su gran mayoría a apreciaciones extremas (muy de acuerdo o muy en desacuerdo) con respecto al temor a la inseguridad.

M. Aignerren

¿Cuáles son los criterios para utilizar preguntas cerradas o preguntas abiertas?

Ambos tipos tienen ventajas y desventajas. Las preguntas **abiertas** permiten efectuar un sondeo mucho menos superficial; mediante ellas se perciben más fácilmente las actitudes y opiniones del individuo, sus motivaciones y significados. Por su parte, las preguntas **cerradas** tienen la ventaja de ser fáciles de responder, de analizar, de codificar y de sistematizar. Por el contrario, las abiertas quedan muchas veces al arbitrio de la subjetividad, primero en la transcripción de la respuesta por el entrevistador y después en su interpretación por el codificador y el analista. Además, las abiertas desconciertan a menudo a los sujetos del estudio, quienes al no poder responder necesitan de la ayuda del entrevistador, lo que puede dar origen a situaciones de sugestión que pueden distorsionar los resultados.

M. Aignerren

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Se analizará un estudio sobre criminalidad (Korman, 1987) cuya información fue obtenida mediante una estrategia de recolección de tipo cualitativo y cuantitativo aplicada a 64 personas seleccionadas de acuerdo a criterios muestrales preestablecidos. A estas personas se les aplicó un cuestionario con preguntas cerradas acerca de *su apreciación con respecto a la inseguridad ciudadana en sus barrios*, y luego, un mes más tarde fueron entrevistadas usando una guía temática sobre dicho tema.

Al analizarse la información, tanto la obtenida con la encuesta como la de la entrevista se encontraron diferencias o discrepancias de apreciación sobre idénticas temáticas. En general, las razones de las discrepancias o diferencias entre las respuestas obtenidas según el tipo de diseño apuntan entre otros tal como se distingue en la Tabla 1, a los siguientes aspectos:

Tabla 1: Nivel de diferencias o discrepancias en las respuestas según el tipo de situación.

Tipo de situación	Muy Grave	Grave	Moderada	Total
Preguntas abiertas o cerradas	58%	35%	53%	40.3%
El contexto de la entrevista	8%	33%	20%	19.2%
Diversas interpretaciones del concepto de "Preocupación"	14%	20%	7%	14%
sensación de temor o amenaza concreta	14%	12%	13%	11.4%
Cambios reales de situación	8%	8%	13%	7.8%
Interpretación de las preguntas por el entrevistado	5.5%	4	-	3.5%
Fallas de memoria	5.5%	2%	7%	3.5%
Total	35.9 %	49.1%	14.9%	100%

En síntesis, se registraron 114 interpretaciones temáticas discrepantes en la información recolectada. De ellas, el 40%, fueron identificadas por ser el resultado

M. Aignerén

de la utilización de preguntas abiertas y de preguntas cerradas, lo cual demuestra la importancia de la decisión metodológica de utilizar uno u otro tipo de pregunta.

No todas las discrepancias fueron calificadas en idéntica forma, por ejemplo, diferencias de opiniones desarrolladas a partir de personas que declaraban *"no preocuparse del todo acerca de los atracos"* en la encuesta o en la entrevista. La primera interpretación de estas evidentes discrepancias apuntan al hecho de una conservación general, el problema de la inseguridad es considerada como "obvia", como natural; lo otro tiene que ver *"no solo con la aplicación de diferentes tipos de instrumentos de recolección sino también con un problema conceptual"*. Estas apreciaciones demuestran la diferente connotación de ciertos conceptos. Para algunos la idea de "preocupación" podría tener diferentes interpretaciones, no sólo conceptual sino también en su "intensidad". El nivel de diferencias o discrepancias permitió detectar respuestas totalmente contradictorias, tales como declarar "un alto nivel de temor" en la encuesta y un bajo nivel durante la entrevista o viceversa, o declaraciones contradictorias como "preocuparse mucho acerca del robo de carros" pero no ser propietarios de vehículos.

Cada discrepancia entre las situaciones presentadas en el proceso de recolección fue codificada no sólo por su intensidad sino también por la posible explicación de su causa. En la Tabla 1 se cruzan el peso de la discrepancia por la explicación dada a cada una de ellas. La más común de las discrepancias fue explicada como resultado de usar preguntas abiertas opuestas a preguntas cerradas (40%); en segunda instancia, las diferencias o discrepancias fueron explicadas por el contexto social y geográfico de la entrevista (22%); el uso del concepto preocupación como sinónimo de otros conceptos asociados (14%). En un cuarto lugar, las discrepancias se concentraron en la "sensación de amenazas concretas o vagas" (11%). Lo anterior nos muestra que la calidad de las respuestas depende de variados factores, entre ellos, el tipo de preguntas utilizadas.

M. Aignerén

Cabe preguntarse si estamos subestimando o sobrestimando un tipo de información al utilizar un tipo de preguntas cerradas o abiertas. Aparentemente todo apuntaría a confirmar la idea que “las preguntas cerradas” facilitarían respuestas extremas. Korman (1987) empleó un conjunto de preguntas cerradas para evaluar si los grupos de tercera edad estaban preocupados de la inseguridad ciudadana. En su estudio encontró que el 26% de la muestra consideraba esta situación como un problema serio. Belson, (1986) empleó una guía de entrevista con preguntas abiertas con la cual encontró que sólo un 1% de una población de tercera edad consideraba la inseguridad como un problema personal serio. Korman señala cuando ellos preguntaron, en forma abierta, acerca de *cual era el problema más serio en Cali*, el 16% respondió "inseguridad y violencia". Sin embargo cuando ellos presentaron la misma pregunta, ahora con 10 categorías que abarcaban posibles respuestas, en donde las personas debían escoger solo una de las posibilidades, el 35% de los entrevistados respondieron que la inseguridad y la violencia. Pareciese ser que la medida de la extensión del temor de la inseguridad es fuertemente sensible al tipo de preguntas. Dado que la pregunta abierta permite a la persona que responde la posibilidad de dar a conocer "su propia" imagen ajena a lo que podríamos llamar la intencionalidad de los investigadores, nosotros podemos concluir que las preguntas cerradas facilitan las respuestas extremas sobre una temática. Las preguntas cerradas son la base de los cuestionarios, pero se debe tener en cuenta el efecto que producen en el entrevistado.

Tal como Belson concluye que la entrevista en profundidad permite un mayor acercamiento a la realidad de las cosas, Korman acierta en afirmar que las preguntas cerradas permiten unas respuestas más precisas, más concretas así sean extremas. Dado que la encuesta social y su instrumento el cuestionario básicamente utiliza preguntas cerradas para determinar conocimientos, actitudes y prácticas sociales hacia un vasto rango de temas, sería conveniente tener en cuenta las limitaciones anteriormente señaladas.

LAS IMPLICACIONES EN LA INVESTIGACIÓN

Finalmente, debemos considerar los alcances que tienen estos problemas en la investigación social en general y luego discutiremos si hay algunas soluciones para las dificultades metodológicas que hemos identificado.

Volvamos a nuestra ejemplificación anterior sobre la inseguridad ciudadana: es un tema que provoca fuertes reacciones emotivas supuestamente debido a la generalización de este fenómeno. Dos de los conceptos más comunes usados en este estudio (temor y preocupación) tienen un gran peso emotivo y además son muy vagos conceptualmente hablando. Al igual que otros temas de gran complejidad que generan fuertes opiniones producen respuestas fuertes o extremas. Si este es el caso, nosotros necesitamos ser muy cuidadosos en el uso de la técnica de la encuesta social para construir un cuestionario y medir estas situaciones. Pero, como he visto en la Tabla 1, el problema no se reduce solo al uso de un tipo de pregunta sino también al contexto social y en donde son aplicadas. Muchas preguntas diseñadas para medir, por ejemplo, el temor hacia la inseguridad ciudadana generalmente son utilizadas fuera de contexto, por ejemplo, si se pregunta sobre los atracos en los buses a un sector poblacional que no los utiliza frecuentemente. Otros temas tales como la actitud hacia el medio ambiente, el temor al desempleo y opiniones acerca de los servicios públicos los cuales son comúnmente medidos usando similares técnicas, pueden producir respuestas emotivamente exageradas o extremas.

De lo anterior no es conveniente concluir que los estudios acerca de aquellos hechos sociales que tocan directamente a las personas no debieran utilizar la técnica de la encuesta y que lo recomendable sería utilizar diseños cualitativos. Sabemos que la técnica de la encuesta social es necesaria cuando existe una gran población de estudio. La solución es desarrollar nuevos criterios

M. Aigner

metodológicos en este campo, por ejemplo, teniendo en consideración los factores de emotividad para cierto tipo de preguntas asociadas a temas considerados de incidencia personal, por ejemplo, en un estudio sobre capacidad de ingreso-consumo asociado a pagos de valorización urbana, en el cual, sabemos que a las personas no les gusta responder acerca de sus ingresos, por muchos motivos sino que también todo gravamen nuevo es considerado regresivo para la población.

La posibilidad de mediatizar el posible efecto de las respuestas "extremas" puede solucionarse descartando en lo posible aquellas opiniones consideradas "extremas" (al decir de los estadísticos, "los ruidos"). Otra recomendación, es la de formular las preguntas usando diferentes conceptos en lugar de aquellos que generaron las respuestas emotivamente extremas. Otra posible solución, es comparar las opiniones vertidas utilizando la metodología del Test -retest, es decir, evaluar las apreciaciones acerca de una temática y luego compararlas con los antiguos resultados.

Otra solución puede ser la reconceptualización de la variable dependiente (inseguridad ciudadana) que puede también conducirnos a mejorar su medición. El temor hacia la inseguridad ha sido conceptualizado como unidimensional: "Temor". Incorporando otros conceptos o expresiones, otras dimensiones (quizás menos propicias a las sobreacción) podrían ser medidas. Por ejemplo, aspectos cognitivos (tal como pensar acerca de la inseguridad ciudadana y como evitarla) podría también ser considerada. Las personas podrían ser consultadas ¿Cuándo fue la última vez que ellos pensaron acerca de la inseguridad? Cualquiera sea la solución los desarrollos conceptuales en este campo están en mora.

Otro método alternativo podría ser no preguntar directamente acerca del temor o la inseguridad sino hacerlo indirectamente. Algunos investigadores como Camacho ya han empezado a trabajar en esta línea usando vignettes las cuales

M. Aigner en

describirían eventos cotidianos que podrían estar o no asociados a la temática del estudio (en nuestro caso, el temor de ser víctimas de la inseguridad). Los entrevistados son inquiridos a interpretar estas situaciones y a predecir que podría suceder y que harían ellos. Esto permite que los entrevistados exteriorizaran sus temores acerca de la inseguridad a través de sus interpretaciones de los eventos cotidianos.

Finalmente lo que queda en claro es que el uso de diversas estrategias (cuantitativas o cualitativas) debe reflejar no solo criterios teóricos sino también metodológicos. Los problemas conceptuales, las estrategias de acercamiento a los entrevistados y a las temáticas deben ser tenidos en cuenta. La necesaria combinación de estrategias cuantitativas y cualitativas de recolección de información es un hecho ineludible en la investigación social.