



10 tips para una investigación exitosa

Guillermo Loli
Gerente de Cuentas de Ipsos Public Affairs
E-mail: Guillermo.loli@ipsos.com

Muchas veces, frente a un proyecto, nos esmeramos en tener un muy buen diseño muestral y un cuestionario que contemple todas las variables u objetivos del estudio; pero, frecuentemente nos olvidamos de algo fundamental para la calidad de la información que entregaremos a nuestros clientes: la obligación de controlar o disminuir el error no muestral.

Si bien en Ipsos realizamos un exhaustivo proceso de selección y capacitación a los encuestadores que nos brindan servicios, que nos permiten estar seguros de que contamos con un muy buen equipo, quiero compartir algunas recomendaciones que nos permitirán estar más atentos en el desarrollo de un mejor trabajo de campo:

1. Contar con un cuestionario estructurado. De ser posible, dejar las preguntas abiertas para una evaluación cualitativa. La prueba piloto, ejercicio obligatorio en toda investigación, es una herramienta que nos permite, entre muchas cosas, cerrar algunas preguntas abiertas. Los resultados de "los pilotos" nos proporcionan diversas alternativas de respuesta válidas para "cerrar preguntas", que garantizará mejor calidad en las respuestas de la investigación final.
2. El cuestionario debe ser corto, no más de 20 minutos. Cuestionarios largos terminan siendo aplicados y sobre todo respondidos de manera displicente o sin la atención de los primeros minutos.
3. No incluir muchos filtros al inicio del cuestionario. El encuestador estará tentado a alterar la información para proseguir con la encuesta. Un filtro que especialmente no es pertinente poner al inicio, es el de NSE. Es preferible ponderar a que algún encuestador "acomode" las respuestas para proseguir con la aplicación del cuestionario.
4. Evitar en la medida de lo posible grandes "saltos" en el cuestionario. Este tipo de instrumentos de medición invita a que el encuestador "acomode" las respuestas para saltar la mayor cantidad de preguntas.
5. Si no se puede evitar formular una pregunta abierta de respuesta simple como, por ejemplo, marcas de carros, no se debe incluir las opciones de respuesta en el cuestionario e indicarle al encuestador que formule la pregunta de manera espontánea. Algunos entrevistados procurarán leer las opciones para avanzar más rápido. La famosa pregunta precodificada nos puede llevar a conclusiones erradas al incrementar el número de respuestas, como si fuese una pregunta cerrada.



6. Evitar las baterías o grillas muy grandes. Las baterías grandes (a veces de una página) son una clara invitación a que el encuestador haga una “muestra de las respuestas del entrevistado”, y responda el resto a su criterio, especialmente si el entrevistado se queja de que la batería es excesivamente larga
7. Usar un lenguaje simple y sencillo en la formulación de las preguntas. Evitar los enunciados largos, en especial si la población de estudio incluye a sectores populares, ya que hay que tener en cuenta que muchos de ellos tienen pocos años de escolaridad, por lo tanto el lenguaje debe ser muy sencillo y las preguntas no pueden ser muy elaboradas
8. Entrenar, practicar y evaluar a todos los encuestadores que participen en el proyecto. Debemos tener la certeza de que nuestro cuestionario es “dominado” sin dudas por los encuestadores. De nada sirve diseñar el mejor cuestionario si no se cuenta con una excelente capacitación.
9. Trabajar con cuotas. Si bien es mucho “más académica” la selección completamente aleatoria del entrevistado, los resultados que se obtienen por un sistema de cuotas no difieren tanto de los obtenidos en un muestreo aleatorio en todas sus etapas; más bien simplifica el trabajo del encuestador y evita que haga “trampa” en la aplicación del método aleatorio. Es mejor la aplicación de una buena cuota que el acomodo de respuestas para continuar con la entrevista. Además, es mucho más rápido. Un muestreo completamente aleatorio supone que el entrevistador regrese a la misma vivienda varios días seguidos si no encuentra a la persona que fue seleccionada
10. Finalmente, estos tiempos nos permiten contar con la tecnología como aliada para controlar el error no muestral. El uso de *Tablets* nos garantiza mayor facilidad en la aplicación del cuestionario, reduce la posibilidad de alterar instrucciones y nos permite aplicar el control de calidad de verificación con mayor eficiencia lo que nos llevará con seguridad a cumplir las 4S que promueve Ipsos: *Speed, Substance, Simplicity y Security*, y que sin duda repercutirá positivamente en la satisfacción de nuestros clientes.