

## SESIÓN 6

### 6.1. La guía de observación y la encuesta.

#### 6.1.1. Elaboración de la encuesta.

#### 6.1.2. Zona y público al que van dirigidas.

#### 6.1.3. Tipo escogido: aleatorias y estratificadas.

#### 6.1.4. Codificación.

#### 6.1.5. Vaciado.

#### 6.1.6. Aplicación.

Básicamente, tenemos dos métodos de recolección de datos de los encuestados: de comunicación y de observación. El primero, está basado en la interrogación de los encuestados. Las preguntas pueden realizarse verbalmente o por escrito, al igual que las respuestas. “El instrumento de recolección de datos que se utiliza en este proceso se llama *questionario*”. Dicho instrumento es muy utilizado en la investigación de mercadeo. Entre las ventajas del método de comunicación se encuentra su versatilidad, la cual nos permite recopilar datos “sobre una amplia gama de necesidades de información”. Esta amplia gama se basa en el comportamiento pasado, actitudes y características de las personas. También tiene dos ventajas adicionales: la *velocidad*, la rapidez con la que se realiza, y el *costo*, por debajo del que tiene el método de observación.

Entre las desventajas del método de comunicación se encuentran la falta de interés que puede tener el entrevistado por participar en la encuesta y la incapacidad que puede mostrar a la hora de responder al interrogatorio, ya sea porque no recuerda los hechos en cuestión o no tenga conocimientos del asunto sobre el que se le pregunta. Así mismo, tenemos la influencia del proceso de interrogación en las respuestas. Aquí, el entrevistado puede dar respuestas socialmente aceptadas o que no puedan incomodar al investigador.

En cuanto al método de observación podemos decir que “es el proceso de *reconocimiento y registro del comportamiento de las personas, objetos y eventos*. Está basado en la observación informal. Tal vez esto explique que rara vez un diseño de investigación se base completamente en este método. Entre sus

ventajas tenemos que no se basa en la intención del encuestado para realizarlo, así, “se reduce o elimina el sesgo potencial causado por el entrevistador y el proceso de la entrevista”, y algunos datos sólo pueden recolectarse mediante la observación. Entre las desventajas tenemos que estos métodos no son capaces de ofrecernos aspectos tales como “el conocimientos, las persuasiones, los sentimientos y las preferencias” de los entrevistados, como tampoco las actividades personales o íntimas. Por lo demás, los comportamientos observados son de corta duración, son sumamente coyunturales.

### **Preguntas**

1. ¿En qué consiste el método de comunicación?
2. ¿En qué consiste el método de observación?
3. ¿Cuáles son las ventajas y las desventajas de ambos métodos?
4. ¿Cómo se clasifican las técnicas de observación?
5. ¿Cómo se clasifican las técnicas de comunicación?

### **Lectura**

Investigación de mercados, un enfoque aplicado (Lectura N° 29).

En primer término debemos destacar algunos aspectos técnicos del proceso de la entrevista. La grabadora, por ejemplo, marca una nueva etapa en el registro de una entrevista, tarea antes reservada a la memoria del entrevistador. Las grabadoras pueden ser las de carrete, con las que se logra una alta fidelidad y permite conservar el registro durante mucho tiempo, o de casetes, que son mayormente usadas por las escuelas públicas. Lo más recomendable es adquirir la mejor grabadora que se pueda tener. La misma consideración es aplicable a la adquisición de las cintas. Así mismo es importante realizar una planificación preliminar para llevar a cabo nuestro proyecto de historia oral. Dicha planificación considera la selección del tema, la investigación y la elaboración de la guía para realizar la entrevista.

En cuanto a la selección de temas es pertinente mencionar que el estudiante deberá involucrarse con su propia formación. Existen muchos temas de investigación, para los cuales es importante considerar el área del trabajo, el nivel de exigencia del mismo y la habilidad del estudiante. Una vez elegido el tema es crucial plantearse la investigación sobre los antecedentes. La guía para la entrevista es “una lista de temas o áreas sugeridas que puedan ser cubiertas lógicamente por la entrevista”. En la entrevista deberán considerarse algunos factores que pueden ayudar al desarrollo de la misma. Se deberá disponer de un espacio adecuado para la entrevista, es preferible un ambiente silencioso y cómodo. La entrevista podrá ser enriquecida con el registro fotográfico. Las notas de campo nos permitirán recordar aspectos importantes de la entrevista, así como las hojas de datos de la entrevista, en las que se consignarán los datos biográficos del entrevistado y los datos de la entrevista en sí misma. El proceso legal ayudará a aclarar las condiciones bajo las que se realizará la entrevista. El almacenaje, permitirá conservar adecuadamente el material en las condiciones adecuadas de temperatura. El acceso, brindará un índice para disponer oportunamente del material. La transcripción dará coherencia narrativa al trabajo recopilado.

### **Preguntas**

1. ¿En qué consiste la “selección de temas”?
2. ¿En qué consiste la “investigación del tema”?
3. ¿En qué consiste la “guía para la encuesta”?
4. ¿De qué manera la fotografía ayuda a la entrevista?
5. ¿De qué manera las notas de campo ayudan a la entrevista?

### **Lectura**

Historia oral. Una guía para profesores (y otras personas). Lectura N° 30.