

Imaginemos a una persona conduciendo su vehículo en el tráfico de la ciudad, cuando el noticiero en la radio describe los resultados de una encuesta en la cual el 70% de las personas declararon presionar más de una vez el botón de un ascensor al llamarlo. Independientemente de que ésta persona suela presionar más de una vez el botón o no, seguramente ha visto a alguien haciéndolo en alguna oportunidad y, dado que estos resultados no representan impacto alguno en su quehacer individual ni colectivo, lo más posible es que nuestro amigo le asigne a esta cifra un nivel alto de credibilidad, lo comente entre sus allegados sin recordar en lo absoluto la fuente de la información ni detalle técnico alguno sobre el estudio, si es que estos fueron presentados junto con la información.

Pero imaginemos ahora que el mensaje se refería a un tema de alta sensibilidad y trascendencia para el momento como, por ejemplo, el tema político en los últimos años en nuestro país; esta persona tomará una actitud completamente distinta ante los resultados del estudio. Seguramente nuestro amigo prestará mucha atención a cada detalle del mensaje, y el nivel de credibilidad que asignará a la información dependerá de su posición personal en lo político, de la reputación e imagen que tenga la fuente que la produce y el comunicador que transmite estos resultados, así como de la matriz de opinión que para el momento esté instalada en su círculo social o incluso más allá de él.

Si bien, como hemos dicho, la matriz de opinión presente en una sociedad influye en la credibilidad de los resultados de una investigación, también es cierto que, ante temas sensibles, la difusión de estos estudios contribuye en alguna medida a moldear dichas matrices. No está clara la magnitud en la que esta información influye en este fenómeno y, en lo personal, no conozco ningún estudio que nos oriente de manera concreta al respecto. Sin embargo, existen diferentes creencias que asignan distintas dimensiones a esta posibilidad. Aquellos que suponen que estos estudios, como por ejemplo las encuestas, ejercen una influencia importante en la estructuración de matrices de opinión, tienden a utilizarlas como instrumentos para tal fin iniciando lo que se ha dado a conocer como *guerra de encuestas*. Es común y lamentable que en medio de este proceso, se suela olvidar el gran potencial de estas investigaciones como herramientas de apoyo para el análisis de situaciones y formulación de planes de acción.

La encuesta electoral en un ambiente de alta sensibilidad

Es común leer o escuchar en los medios de comunicación social, cifras provenientes de encuestas de opinión u otro tipo de estudio estadístico que describen magnitudes y características que esbozan un fenómeno en particular. Por lo general, la persona que está recibiendo el mensaje asigna un nivel de credibilidad al mismo, que dependerá del conocimiento e imagen que ella posea sobre la fuente que genera la información, así como de otros factores tales como la sensibilidad y trascendencia del tema tratado y la posición previa que la persona tenga con respecto al mismo.

■ Félix L. Seijas Rodríguez.

En el caso específico de las encuestas de opinión, el gran valor que éstas tienen en describir situaciones y actitudes en la población, así como el poder que por lo general se les asigna de influir en la conformación de matrices de opinión, han hecho que la demanda en la ejecución de este tipo de estudios sea apreciable y, por consiguiente, que la oferta crezca de manera similar. Lamentablemente el crecimiento en la oferta hace que la misma se presente con gran diversidad en cuanto a sus características técnicas, encontrándose situaciones en las que incluso se ha llegado a señalar aspectos relacionados con la ética como motivo para la no credibilidad de algunos oferentes.

Pero pensemos por un momento en la calidad de la información proveniente de estudios de esta naturaleza que, a través de los medios de comunicación, llega a las personas. Dos grandes aspectos pueden ser señalados como determinantes de este atributo; a saber, la calidad técnica en la ejecución de la encuesta de opinión y la manera en la cual estos resultados son interpretados y transmitidos. Pasemos a comentar cada uno de estos aspectos.

La calidad técnica de este tipo de investigaciones está determinada por las ca-

racterísticas de la ejecución del diseño y desarrollo de cada una de las actividades que ellas involucran. Estas actividades se pueden englobar en seis grandes etapas: definición de los alcances de la investigación, diseño estadístico, diseño operativo, ejecución operativa, análisis de los datos y la respectiva presentación de resultados. Cada una de estas etapas es crucial y al producirse fallas en alguna de ellas la calidad de la investigación quedará seriamente comprometida.

La definición de los alcances de la investigación es una tarea que suele ser subestimada y en ciertos casos hasta considerada como una *pérdida de tiempo*. En esta etapa se deben definir los objetivos concretos de la investigación, de los cuales se desprenden aspectos de importancia como lo son las variables a investigar y sus definiciones conceptuales y operativas, así como el tipo de análisis requerido. Cada uno de estos aspectos guiará la ejecución de cada una de las etapas subsiguientes, por lo que cualquier debilidad en la definición de estas actividades puede significar que la investigación tome un curso distinto al requerido. El diseño estadístico por su parte define la arquitectura de la investigación, la cual debe res-

ponder a las necesidades que la motivan, definidas en la etapa previa que acabamos de comentar. El diseño operativo es la ingeniería del proceso, definiendo los requerimientos y estrategias necesarias para materializar lo establecido y diseñado en la definición de alcances y el diseño estadístico de la investigación. La ejecución operativa representa la materialización de la obtención del dato individual, cuya colección constituye la materia prima para el análisis de datos. Este análisis mencionado es la etapa en la cual se produce información a partir de los datos recolectados, a través de su exploración, síntesis y determinación de aspectos latentes. Finalmente tenemos la presentación de resultados, lo cual por lo general toma forma de *informe* escrito y puede ser elaborado en dos modalidades: una que trate sólo el análisis estadístico, mostrando los hallazgos de interés en la investigación, y otro que adicionalmente involucre juicios de valor sobre estos hallazgos, realizando conexiones con elementos, variables o aspectos exógenos a los investigados.

Cada una de las etapas descritas debe ser concebida y dirigida por profesionales calificados, capaces de anticipar y gerenciar todas las situaciones prácticas que inevitablemente se presentan durante el desarrollo de una encuesta de opinión u otro tipo de investigación estadística. De igual manera, el personal operativo debe ser también cuidadosamente seleccionado y capacitado para que pueda formar parte del equipo de apoyo de la investigación. De la experiencia, preparación y capacidad del equipo técnico y operativo del estudio dependerá el éxito en su ejecución. Como nota curiosa, es interesante resaltar la existencia de organizaciones que conducen este tipo de investigaciones de naturaleza estadística, las cuales no tienen entre sus filas a profesionales de esta especialidad. Sin entrar en discusión acerca de lo importante de este aspecto, sólo dejo para la reflexión la siguiente interrogante: ¿acudiría Usted a un hospital en el cual ninguna de las personas que ahí trabaja fuese médico?

Es claro entonces que la calidad técnica en la ejecución de una encuesta de opinión es básica en la bondad de los datos que ella arrojará, y por ende de la información que de ella se puede desprender. Sin embargo, la manera en la que esta información es transmitida o divulgada, bien sea a un grupo reducido de personas o la sociedad en general, representa un aspecto de gran peso en el logro final del objetivo básico

de cualquier investigación científica: informar.

En este punto hay dos actores fundamentales, estos son, los analistas de los datos, quienes por lo general elaboran los informes, y las personas encargadas de difundir la información a través de los medios de comunicación, en el caso de que los resultados del estudio vayan a ser divulgados al público en general. Los analistas de datos y/o las personas encargadas de elaborar el informe de resultados deben realizar esta tarea siendo lo más precisos posibles, evitando dejar elementos que se puedan prestar a confusión y abran la posibilidad de ocasionar malas interpretaciones por parte de sus lectores. Por su parte, las personas que difundirán los datos a través de los medios de comunicación juegan un rol primordial en lo que será el mensaje transmitido. Ellos están en la obligación de realizar esfuerzos para adquirir pericia y fluidez en el manejo e interpretación de información numérica, lo cual si bien en ciertas circunstancias puede parecer trivial, constituye una habilidad que requiere tiempo y dedicación para poder dominarla. Innumerables son los casos en los cuales, provenga o no de encuestas de opinión, se presenta al público información inconsistente fácilmente detectable si se tiene cierta experiencia en el manejo de información numérica. A manera de ejemplo, recuerdo en una oportunidad a un alto funcionario de gobierno indicando en una entrevista radial que, durante un determinado período de asueto vacacional, más dos millones de personas habían salido de la ciudad de Caracas por el, para entonces, Terminal del Nuevo Circo. En otra oportunidad, encontrándome en la Ciudad de México, se suscitó una gran confusión por un estudio divulgado en la prensa local en el cual se señalaba que el 65% de los mexicanos consumían drogas. Los investigadores responsables del estudio salieron rápidamente a aclarar que el estudio realizado consideraba como droga a una larga lista de medicamentos que legalmente se distribuyen en farmacias, muchos de ellos incluso sin prescripción médica, detalle que habían omitido los encargados de divulgar el estudio en el respectivo periódico.

Existe otro tipo de casos en los que la transmisión de la información se realiza de manera tendenciosa, omitiendo datos y mostrándola de una manera conveniente de forma tal que la percepción del receptor se vea sesgada. Una acción de este tipo constituye un problema de ética que lamentablemente ocurre, dañando injusta-

mente la credibilidad de herramientas científicas como lo son las encuestas de opinión y otros instrumentos técnicos relacionados.

En el caso del tema político, particularmente en el plano electoral, la difusión de cifras estadísticas debe ser hecha de manera cuidadosa, si en realidad el objetivo es informar. Cuando el ambiente es de alta sensibilidad, más aún la información debe ser transmitida de manera objetiva, corroborando cada detalle y estando seguro de que no se están omitiendo datos de importancia para la correcta interpretación de la misma, ya que cuando el ambiente se torna más crítico, el menor detalle omitido, con o sin intención, puede generar confusión incrementando la irritabilidad de la sociedad.

A manera ilustrativa, haremos referencia a dos casos recientes relacionados con el proceso referendario realizado el pasado 02 de diciembre de 2007, en el cual se consultó a la población venezolana si estaba de acuerdo en aprobar la reforma constitucional propuesta por el Presidente de la República y por la Asamblea Nacional. El primer caso que comentaremos corresponde a la difusión de una encuesta realizada por el Instituto Venezolano de Análisis de Datos, IVAD, en noviembre de 2007. El estudio fue realizado para un cliente privado y divulgado por un medio de comunicación. De inmediato un funcionario del gobierno refutó estos resultados y presentó otros que alegaba eran los datos reales del estudio realizado por el IVAD. Por supuesto, la información presentada por el medio de comunicación favorecía a la opción respaldada por la oposición, mientras que los presentados por el representante del gobierno favorecían a la opción oficialista¹. Las cifras difundidas por el medio de comunicación indicaban que la opción "NO" se encontraba al frente con un 42,7% de intención de voto, mientras que la opción "SÍ" contaba con el 38,8%; el restante 18,5% no se declaraba a favor de ninguna de las dos opciones. Por su parte, las cifras presentadas por el oficialismo indicaban que el 69,8% favorecía a la opción "SÍ". Lo curioso del caso es que ambos resultados eran ciertos, sólo que cada uno correspondía a un "hecho" o "variable" distinta al que el otro hacía referencia. La confusión en este caso era generada por la razón de que ambos datos fueron presentados como si trataran o describieran un mismo fenómeno: "qué opción ganaría si las elecciones se realizaran en ese momento". En realidad, ninguno de ellos coincidía con el

hecho que supuestamente reclamaba cada una de las partes.

Vamos a utilizar el último estudio nacional realizado antes de las elecciones del 2 de diciembre para ilustrar lo sucedido en aquella ocasión y cómo un conjunto de cifras puede ser presentado de diferentes maneras, creando percepciones distintas. La Tabla 1 presenta la intención del voto desagregado según la disposición a votar, correspondiente al período del 11 al 20 de noviembre de 2007. Si nos fijamos en la columna "Total", resulta tentador publicar estas cifras indicando que la opción "NO" está adelante en la carrera electoral, ya que claramente la intención del voto para el momento favorecía a la opción "NO". Sin embargo esto no significa que, de realizarse las elecciones ese día, esta opción resultaría vencedora. Si observamos las columnas que discriminan estas cifras según la disposición a votar, nos damos cuenta de que la mayoría de las personas que estaban seguros de ir a sufragar favorecían la opción "SÍ", mientras que dentro de los que no se mostraban seguros de ir a votar la mayoría correspondía a los que apoyaban la opción "NO". Puede resultar igualmente tentador concentrarse en la columna "definitivamente votará" y transmitir la idea de que la opción "SÍ" marcha adelante con esa ventaja; pero esta afirmación es también errada. En realidad esta tabla nos indica que, si las elecciones se realizaran en ese momento y todas las personas fuesen a votar, aproximadamente un 40,1% de los votantes manifiesta que lo haría por la opción "NO", un 35,8% dice que lo haría por la opción "SÍ", mientras que un 24,1% no está seguro o no declara cómo votaría. Analicemos dos puntos: primero, si quisiéramos saber cuál de las dos opciones es mayoría, habría que resolver la verdadera orientación de los que no contestaron. Esto se puede hacer de diferentes maneras, pero todas ellas involucran la formulación de "supuestos". La manera más sencilla, pero también la menos precisa, es suponer que ellos se distribuyen proporcionalmente a la intención mostrada por los que sí respondieron. En este caso tendríamos que la población electoral para aquel momento se pronunciaba mayoritariamente por la opción "NO" con un 52,8%, mientras que la opción "SÍ" alcanzaba el 47,2%. Ahora bien, como segundo punto y como ya habíamos mencionado, esto no significa que de realizarse las elecciones en ese entonces la opción "NO" resultaría favorecida, ya que si

ninguna de las personas que apoyan esta opción se presenta a votar y sólo acuden a las urnas los que apoyan la opción oficialista, entonces es obvio que el "SÍ" ganaría con el 100% de los votos. Por lo tanto lo correcto es, si se quiere hablar de quién ganaría si las elecciones se realizaran en ese momento, analizar la desagregación de la intención del voto según la disposición a votar. Aquí hay un detalle que se conoce por la experiencia; no todos los que dicen que definitivamente votarían se presentan en realidad a votar, así como no todos los que dicen que definitivamente no votarían dejan de presentarse a ejercer su derecho el día de las elecciones. Tenemos entonces que éste es un análisis complejo y nuevamente, quien quiera hacerlo, inevitablemente tendrá que basarse en supuestos. El IVAD realizaba estos análisis y los resultados eran entregados al cliente. (Ver tabla 1)

El segundo caso atañe al día de las elecciones correspondientes al mencionado referéndum. Los Exit Poll o Encuesta a Boca de Urna constituyen la herramienta más utilizada para el monitoreo de la evolución de los votos efectuados durante el desarrollo de un proceso de votación. Este tipo de investigación se basa en entrevistas directas hechas a los votantes a la salida de los centros de votación, inmediatamente después de haber ejercido el derecho al sufragio². Durante el transcurso del día de las elecciones es común que circulen cifras atribuidas de alguna manera a exit polls, las cuales por lo general, producen diferentes reacciones y disparan alarmas que, en la mayoría de los casos, resultan ser falsas. Estas situaciones son delicadas ya que pueden generar matrices de opinión que se instalan en la población y que luego son difíciles de erradicar, creando una atmósfera de confusión cuyos efectos pueden manifestarse de diversas formas. Al igual que el caso de las encuestas de opinión, estas situaciones por lo general se originan debido al manejo inadecuado de la información

producida por los exit poll, bien sea por el desconocimiento de sus alcances o por conductas tendenciosas.

El 2 de diciembre pasado no transcurrió exento de este tipo de situaciones. Al inicio de la tarde, por la internet comenzaron a circular cifras atribuidas al exit poll conducido por el IVAD para clientes privados, indicando un 53% de votos para la opción SÍ y un 47% para la opción NO. La información difundida tenía varias fallas, siendo la principal el hecho de que dichas cifras no correspondían a ninguna de las obtenidas en el mencionado estudio a lo largo del día. Otra falla importante la constituye el hecho de que, como mencionamos anteriormente, los exit poll son diseñados para mostrar la evolución durante el día del proceso electoral, obteniéndose, en cada intervalo de tiempo, cifras que deben ser manejadas únicamente a manera de intervalos referenciales y nunca de manera puntual. Es cierto que resulta inevitable que la gente desee manejar una cifra puntual como referencia, pero este tipo de investigación no es la adecuada para este fin. Cuando en el proceso electoral existe una opción que presenta una ventaja considerable sobre el resto de las opciones contendoras, entonces el exit poll nos dirá que dicha opción se perfila como ganadora y, a grandes rasgos, nos dará una idea de la magnitud de esta ventaja. En estos casos la difusión de cifras puntuales podría generar la expectativa de una ventaja determinada que puede no terminar siendo la real; sin embargo, la opción ganadora seguiría siendo la misma y el riesgo de confusión al final del proceso es menor al que se corrió el 02 de diciembre con las cifras publicadas, ya que en este caso en particular, el exit poll mostraba en horas del medio día intervalos para ambas opciones muy cercanos al 50%. Esto vaticinaba un resultado ajustado que dependería de la evolución del resto del proceso electoral y hacía arriesgado, para el momento, declarar al-

TABLA 1
Venezuela. Intención del voto según la disposición a votar
Del 11 al 20 de noviembre de 2007

Opciones	TOTAL	Disposición a Votar				
		Definitivamente Votará	Puede que Vote	Puede que NO Vote	Definitivamente NO Votará	No Sabe No Responde
A favor	35,8	48,7	17,2	16,7	10,3	20,4
En contra	40,1	34,4	49,8	58,3	47,9	20,4
NS / NR	24,1	16,9	33,0	25,0	41,8	59,2
Base	1.500	916	233	156	146	49

Fuente: Instituto venezolano de análisis de datos, C.A.

guna de las opciones como la posible ganadora. Efectivamente, las cifras se ajustaron aun más durante el transcurso de la tarde, indicando una proporción mayor de votantes por la opción NO a medida que avanzaba el día. A las 5:30 de la tarde, momento del cierre del operativo, el exit poll indicaba un final ajustado, más aún si la opción favorecida era el NO. Es por esto que las cifras difundidas por algunos medios aquel día, no transmitían lo que en realidad acontecía en un proceso que es dinámico por naturaleza, atribuyendo a una herramienta, como lo es el Exit Poll, bondades que no posee.

Al momento del cierre de los centros de votación, el Exit Poll debe dar paso a otras herramientas que son las adecuadas para la medición en la etapa final del día de las elecciones, etapa ésta que empieza con el inicio del proceso de conteo de votos. Las herramientas en esta nueva fase, en sus distintas modalidades posibles, se basan en la obtención de una muestra de resultados del conteo de votos que permita producir una estimación bastante precisa del resultado final del comicio electoral. Este operativo, bien concebido y ejecutado, permite dar información precisa sobre diferentes aspectos tales como votos válidos, votos nulos y la abstención, permitiendo hablar de cifras muy cercanas a lo que serán los resultados finales para cada una de las opciones participantes en la consulta popular. El IVAD no condujo operativos de este tipo ese día.

Como hemos comentado a lo largo de este artículo, la calidad de la información que recibe una persona, proveniente de investigaciones estadísticas, depende de varios aspectos que atañen desde la concepción misma de la investigación que la produce, hasta las características que determinan la manera en que el mensaje es transmitido. Este tipo de estudios, concebidos y conducidos de la manera correcta, constituyen una fuente de información invaluable. Sin embargo, es vital que todo aquel que vaya a hacer uso de ellos, bien sea para la toma de decisión o con fines de difusión, conozca y maneje adecuadamente los alcances metodológicos de este tipo de estudios, para así utilizarlos de una manera correcta y responsable, lo cual adquiere aún más importancia cuando estos serán manejados en ambientes de gran sensibilidad con respecto al tema tratado.

Notas

- 1 Si bien los resultados mencionados correspondían a dos estudios distintos, ambos fueron realizados en el mes de noviembre y sus resultados eran similares, por lo que cada interpretación realizada sobre cualquiera de los estudios debería conducir a la misma conclusión.
- 2 Mayores detalles sobre los Exit Poll y sus bondades se pueden encontrar en el artículo "Los Exit Polls como Herramientas de Control y Confiabilidad de las Cifras Oficiales del Proceso Electoral", Félix L. Seijas Rodríguez, revista *Comunicación*, Centro Gumilla, segundo trimestre 2006, No.134.